



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Competencias laborales para orientar la calidad de servicio al cliente en Financiera
Crediscotia Sullana 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración

AUTORA:
Br. Cornejo Alamo, Graciela del Rosario (ORCID: 0000-0002-9698-0810)

ASESOR:
Dr. Castillo Palacios, Freddy William (ORCID: 0000-0001-5815-6559)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Gestión de Organizaciones

PIURA – PERÚ

2020

Dedicatoria

Con amor y estima a mis seres queridos por su aliento y ayuda para culminar esta investigación y lograr ser cada día mejor persona, profesional y madre de familia.

Agradecimiento

Agradecer a Dios por ser la luz que guía nuestros pasos, permitiéndome culminar con éxito mi proyecto.

A mi asesor Dr. Freddy William Castillo Palacios por su comprensión y orientación brindada para la realización de esta investigación.

A mi esposo, hijos y familiares por darme el aliento y perseverancia aún en las adversidades.

Página del jurado

Declaratoria de autenticidad

Yo, Cornejo Alamo, Graciela del Rosario, con DNI N° 40820913, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se muestran en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Piura, diciembre del 2019.



Cornejo Alamo, Graciela del Rosario
DNI N° 40820913

ÍNDICE

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Página del jurado.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Índice.....	vi
Índice de tablas.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MÉTODO.....	10
2.1 Diseño de investigación.....	10
2.2 Variables, operacionalización.....	11
2.3. Población y muestra.....	14
2.4. Técnicas, instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	15
2.5. Procedimiento.....	16
2.6. Métodos de análisis de datos.....	16
2.7. Aspectos éticos.....	17
III. RESULTADOS.....	18
IV. DISCUSIÓN.....	32
V. CONCLUSIONES.....	41
VI. RECOMENDACIONES.....	43
VII. PROPUESTA.....	44
REFERENCIAS.....	51
ANEXOS.....	57
Anexo 01: Matriz de consistencia.....	57
Anexo 02: Encuesta a colaboradores.....	59
Anexo 03: Encuesta a clientes.....	62
Anexo 04: Validaciones de cuestionarios.....	65
Anexo 05: Confiabilidad de cuestionarios.....	77
Anexo 07: Informe de aplicación de entrevista a gerente zonal de Financiera Crediscotia.....	82
Anexo 08: Evidencias fotográficas.....	84
Anexo 09: Acta de aprobación de originalidad.....	87
Anexo 10: Pantallazo del software turnitin.....	88

Anexo 11: Autorización de publicación de tesis.....	89
Anexo 12: Autorización de la versión final del trabajo de investigación.....	90

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Características de la competencia saber en Financiera Crediscotia	18
Tabla 2 Como se presenta la competencia hacer en los colaboradores	20
Tabla 3 Caracterpisticas de la competencia del ser en los colaboradores	22
Tabla 4 Elementos tangibles del servicio	24
Tabla 5 Fiabilidad del servicio	25
Tabla 6 Capacidad de Respuesta	26
Tabla 7 Confianza	28
Tabla 8 Empatía	30

RESUMEN

El objetivo principal de la presente investigación fue: Diseñar una propuesta de mejora en las competencias laborales para orientar la calidad de servicio al cliente en Financiera Crediscotia Sullana 2019. Se realizó una investigación de diseño no experimental, transversal y descriptivo, aplicándose dos cuestionarios, uno a colaboradores de la empresa y otro a clientes, asimismo una entrevista al gerente zonal de la empresa. Entre las principales conclusiones se destaca que los colaboradores requieren contar con mayores conocimientos de gestión y conocimientos técnicos para la mejor ejecución de las actividades. En Crediscotia Agencia Sullana, no existe una práctica habitual de evaluación de las habilidades operativas de los colaboradores. Asimismo, se requiere de mayor pro actividad y empatía en la atención a los clientes, así como capacidad de iniciativa y para resolver problemas de índole laboral. En cuanto a la calidad del servicio los clientes no perciben que favorablemente la prontitud con que el personal de la empresa atiende a los clientes y el deseo que manifiesta por ayudarlos. Luego de realizada la investigación, se propusieron estrategias con el fin de potenciar los conocimientos de los colaboradores, desarrollar sus habilidades operativas para brindar una atención de calidad a los clientes y motivar a los colaboradores a fin de que estos desarrollen una mejor actitud en la atención al público.

Palabras claves: Competencias laborales, servicio al cliente, ser, saber, hacer.

ABSTRACT

The main objective of the present investigation was - To design a proposal for improvement in labor competencies to guide the quality of customer service in Financiera Crediscotia Sullana 2019. A non-experimental, cross-sectional and descriptive design research was conducted, applying two questionnaires, one to collaborators of the company and another to clients, also an interview with the zonal manager of the company. Among the main conclusions, it is worth highlighting that employees need to have greater management knowledge and technical knowledge for the best execution of activities. In Crediscotia Agencia Sullana, there is no usual practice of evaluating the operational skills of employees. Likewise, it requires more pro-activity and empathy in customer service, as well as capacity for initiative and to solve labor problems. Regarding the quality of the service, the clients do not perceive that the promptness with which the company's staff attends to the clients and the desire that they manifest to help them favorably. After the investigation was carried out, strategies were proposed in order to enhance the knowledge of employees, develop their operational skills to provide quality care to customers and motivate employees so that they develop a better attitude in care to the public.

Keywords: Job skills, customer service, being, knowing, doing.

I. INTRODUCCIÓN

Los autores Arancibial, Leguina y Espinoza (2013) detallan que la calidad del servicio en el sector bancario a nivel mundial es actualmente una preocupación para los bancos, entregándose un servicio acorde a lo esperado por sus clientes. La mayoría de los estudios de calidad aplicados en bancos europeos y americanos han utilizado la escala SERVQUAL donde la calidad percibida es la consecuencia de la comparación que el cliente supone por el servicio a ofrecer (expectativa) y su percepción del servicio entregado.

En las organizaciones públicas, privadas o de administración mixta, la calidad en el servicio se convirtió en un elemento muy significativo y notable, siendo la razón principal de supervivencia el cliente. Hoy en día existen cambios económicos desde las grandes potencias hasta economías de países que están totalmente quebrados, produciendo la migración de su población. Todo ello ha ocasionado una mayor competitividad en el mercado laboral peruano. Por lo que, las empresas buscan constantemente la excelencia en su servicio, desde la llegada del cliente hasta la culminación de la post venta o servicios adicionales.

Las entidades financieras realizan un rol significativo en el desarrollo de la economía peruana, por lo que es importante mantener una frecuencia constante de mejoramiento que guarde relación con las metas de financiera Crediscotia y la satisfacción del cliente, lo cual está obligada a desarrollar nuevas estrategias de competitividad. El modelo de atención actual de financiera Crediscotia les da un papel trascendental a sus clientes mediante su eslogan: “Nuestro propósito”.

El autor De Pedro (2015) indica que las empresas excelentes asumen que los usuarios son los últimos jueces de sus servicios, por lo que tienen un profundo conocimiento de los mismos y de sus perspectivas.

Iparraquirre (2016) especifica que los bancos actualmente para dar una mejor atención a sus clientes, cuentan con diversos mecanismos de atención, de modo que el cliente pueda llegar al banco, sin estar físicamente, accediendo a diversos servicios como,

por ejemplo: verificación de saldos, movimientos, transferencias a cuentas o pagos usando el servicio de la banca celular. (Iparraguirre, 2016)

Las financieras como entidades de organización inteligente establecen la calidad en el servicio como un componente para distinguirse de la competencia más cercana. Por tal motivo es necesario evaluar constantemente la calidad del servicio, dado que existen, muchas expectativas por parte de los clientes hacia la financiera, siendo esta una empresa reconocida a nivel nacional; componente clave para garantizar el buen desempeño empresarial en la búsqueda de la satisfacción de sus usuarios y la mejora continua de sus procesos; este es el motivo por lo que surge la necesidad de evaluar las competencias laborales para orientar la calidad de servicio al cliente en Financiera Crediscotia Sullana.

Sullana como provincia del departamento de Piura, ha tenido un crecimiento en cuanto a la apertura de entidades financieras como bancos, cooperativas y cajas extendiéndose con diferentes locales, así como la apertura de nuevas empresas de sus clientes producto de préstamos personales o corporativos. En este contexto, Financiera Crediscotia ha tenido problemas, resaltándose la carencia en la calidad del servicio ocasionada por la debilidad en que se encuentran en sus colaboradores. Si esta situación continúa, podría generarse un deterioro en la imagen de la sucursal local, así como pérdida de clientes en el mercado financiero de Sullana, por lo que es necesario proponer lineamientos de acción relacionados a la mejora de las competencias laborales del personal para lograr un servicio de mejor calidad al cliente, satisfaciéndolo en sus necesidades y requerimientos.

A efecto de contextualizar la presente investigación, se consideró la revisión de los estudios previos que se relacionan con los objetivos del mismo, considerándose en tal caso en el medio internacional a Gonzales (2015), quien en el artículo científico *Evaluación de la calidad del servicio percibida en entidades bancarias a través de la escala Servqual*, menciona como objetivo general evaluar la calidad percibida con un enfoque por procesos de mejora continua. Concluye que las percepciones de los clientes no superan las perspectivas y las grietas con menor índice de calidad se relacionan con el

tiempo de servicio.”. (González, 2015),

Herrera (2015) en su tesis denominada *Competencias laborales en los colaboradores del departamento de ventas de Bimbo Centroamérica, Agencia Huehuetenango* de la Universidad Rafael Landívar. Detalla como objetivo específico construir el nivel de competitividad que ostentan los empleados del departamento de ventas de grupo Bimbo Huehuetenango, en la cuantificación de SER. Concluye con la determinación del parámetro “Ser” el cual está compuesto por todas las actitudes que le inspiran a hacer lo solicitado y además se le especifica cómo se debe actuar ante situaciones futuras.

Mariño, Rodríguez y Rubio (2015) en el artículo científico *¿Cómo influye el capital humano en la calidad de servicio?* Una aplicación al sector *bancario andorrano*, mencionan como objetivo general construir escalas de medición del capital humano y de la calidad en el servicio, determinando cómo influye el capital humano en la calidad del servicio que prestan las empresas del sector bancario andorrano. Concluye que la Calidad se relaciona con el comportamiento de los colaboradores, que, si bien está compuesta por variables alusivas a las dimensiones del SERQVUAL, es claramente unidimensional.

En el ámbito nacional se ha identificado a Hernández y Holguín (2018) con la tesis *Gestión del talento humano y su influencia en las competencias laborales de los colaboradores de la Empresa Green Project Sac Huamachuco I semestre 2018* en la Universidad César Vallejo los cuales refieren como objetivo específico identificar las competencias laborales de los colaboradores de la empresa Green Project Asesores y Consultores SAC. Se concluye que en las competencias laborales duras destaca la actualización de conocimiento por la capacitación que se les brinda a los colaboradores, asimismo dentro de las competencias blandas destaca la iniciativa, las relaciones interpersonales de los colaboradores.

Mendoza (2018) con la tesis *Competencias laborales en los trabajadores administrativos de la empresa Grupo Vital, 2017* de la Universidad Inca Garcilaso de La Vega, indica como objetivo general determinar los niveles de competencias laborales de

los trabajadores administrativos en la empresa Grupo Vital. Concluyendo que los resultados descriptivos muestran que existe un nivel medio (45%), continuamente de un nivel bajo (43%) y un nivel alto (12%) en las competencias laborales de sus trabajadores de la empresa Grupo Vital.”.

Ruiz (2015) con la tesis *Relación de la calidad de servicio y satisfacción de los clientes del Banco Financiero del Perú agencia El Tambo-2014*, de la Universidad Nacional del Centro del Perú, menciona como objetivo general determinar en qué medida la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción de clientes del Banco Financiero del Perú Agencia Tambo. Concluyen que: la calidad de servicio tiene una correlación directa considerable ($r_s=0.778$, $Sig.=0.000$) con la satisfacción de los clientes. (R. Ruiz, 2015)

Mientras que en el contexto local se tiene a Castillo (2015) con la tesis *Diagnóstico de la calidad de servicio en la atención a las quejas y reclamos de clientes con tarjetas de crédito en el BBVA Continental de Sullana* de la Universidad Nacional de Piura, el cual indica como objetivo general de estudio diagnosticar la calidad de servicio a los clientes con tarjetas de crédito con respecto a las quejas y reclamos. Se concluye que los colaboradores que tienen que ver con las tarjetas de crédito no se encuentran en su totalidad capacitados para solucionar dudas e inquietudes de los usuarios sobre el sistema de pago del BBVA Continental.

Ruiz (2018) con la tesis *Incidencia de la calidad del servicio en la satisfacción del cliente en el Banco de Crédito del Perú - Talara periodo 2017* de la Universidad César Vallejo quien menciona como objetivo específico determinar la percepción de los clientes por la calidad del servicio que brinda el BCP en la ciudad de Talara”. Concluyendo que la calidad del servicio del BCP - Talara se encontró en un nivel deficiente, estando los clientes insatisfechos, por lo que la calidad del servicio y la satisfacción del cliente tienen una relación directa, aceptándose la hipótesis en estudio.

Valdiviezo (2017) con la tesis *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en el área de operaciones del Banco de Crédito del Perú, Agencia Piura 2016* en la Universidad Nacional de Piura, el cual refiere como objetivo específico identificar la relación entre los aspectos tangibles del servicio con la satisfacción de los clientes. Se concluye que existe

una relación significativa entre los aspectos tangibles del servicio con la satisfacción del cliente, basado en los resultados de correlación de $r=0.503>0.3$ con un $\text{Sig.}=0.000<0.001$.

En cuanto a las bases teóricas que brindan soporte a la presente investigación se tiene a Martínez et al (2015) quien indica que el término competencias, apareció en el año 1975, con David McClellan, quien afirmaba que para pronosticar con eficiencia es necesario evaluar a los colaboradores en el trabajo. Las competencias laborales pueden ser analizadas en tres dimensiones: (1) Conceptuales (conocimientos); (2) Interpersonales (habilidades,); (3) Técnicas (destrezas

El autor Pérez (2014) divide a la competencia en tres tipos de saberes: a) Conceptual (saber) en el que se incluyen conocimientos técnicos y de gestión. b) Procedimental (saber hacer) el cual abarca habilidades inherentes del aprendizaje y la experiencia del colaborador. c) Actitudinal (ser) referido a las aptitudes personales, comportamientos y los valores.

Adicionalmente a estos saberes el autor Perales divide las competencias a través de las competencias conductuales, que son un grupo de habilidades y comportamientos que dan meta un desempeño apreciable en el trabajo y las competencias gerenciales, que viene a ser el conjunto de conocimientos, habilidades, conductas y actitudes que los colaboradores tienen para tener un resultado positivo en una amplia gama de puestos.

Bermejo (2017) indica que todos los saberes antes mencionados agregan valor en el desempeño de su puesto de trabajo; pero solo si estas características se ponen en ejercicio a través de la actitud, motivación y valores en cada individuo. Murillo (2018), recomienda que la capacidad para actuar en el desempeño de trabajo debe incluir el conocimiento técnico, competencias sociales, las habilidades blandas, o también llamadas habilidades no técnicas. Díaz (2015), concluye que “las competencias son un compendio de: Conocimientos y destrezas (...), Valores y hábitos (...) y Motivos (...). las competencias son instrumentos de gestión de recursos humanos.

Dentro de los modelos de competencia profesional, Jara y Cruz (2016), establece una clasificación que incluye al enfoque conductista u ocupacional (Gómez, 2015), en este

modelo las competencias la conforman las habilidades que se manifiestan en la capacidad del colaborador y se describen en lo que el colaborador puede desarrollar y no lo que cotidianamente hace. Otra de las características de este enfoque es que se concentra en la conducta de los trabajadores, en el desempeño de sus actividades y para ello visualiza los resultados obtenidos en un entorno específico (...) El análisis conductista busca evaluar los caracteres de los colaboradores a través de la investigación educativa; de esta manera, el desempeño efectivo es el elemento central de la competencia.

Según Lombana, Cabeza, Castrillón y Zapata (2014) el enfoque funcional diagnostica las múltiples relaciones que existen en las organizaciones entre resultados y habilidades. Enfoque constructivista: Pinilla (2014). Este enfoque considera las relaciones mutuas y las acciones entre los diversos grupos y su entorno, incluido en situaciones de trabajo y de capacitación. De acuerdo a López, Benedito y León (2016). En este modelo la competencia es el resultado de una compleja dependencia de atributos, como son conocimientos, actitudes, valores y habilidades, requeridos para el desempeño laboral.

Otro de los términos que se usan como herramienta de gestión para evaluar las competencias, es el desempeño laboral, por lo que el autor Huamán (2017), hace una narración a lo que en realidad el colaborador realiza diariamente y no solo lo que sabe hacer, por lo que, son valiosos los siguientes componentes: las aptitudes, el comportamiento y los caracteres personales que se presentan en el desempeño de ocupaciones específicas.

Gallardo (2017) indica que el ser humano es el principal motor de toda empresa, es por ello que el concepto actual en las áreas de talento humano en cuanto a la calificación profesional ya no es admitido únicamente como el acopio de saberes o habilidades, sino como el desplazamiento de actuar, intervenir y decidir en situaciones no siempre previstas; el desempeño laboral. Por tanto, se establece una nueva dependencia entre competencia y formación profesional. (...) El Desempeño Laboral, se relaciona con las competencias que debe tener un trabajador, el cual favorece en un empleo para cumplir con sus responsabilidades. Gallardo propone dos tipos de competencias fundamentales: Competencias genéricas las mismas que hacen referencia a comportamientos laborales de los colaboradores en su desempeño en diferentes escenarios o actividades, concernientes

con la interacción de uso general de nuevas tecnologías. (Veliz, Jorna y Berra (2016) Asimismo, competencias básicas (Paredes, 2017) las cuales se refieren a aquellas de índole formativa que requiere para desempeñarse en cualquier actividad productiva.

Por su parte, el autor Castro (2017), caracterizó al desempeño laboral, de la siguiente manera: realización del trabajo con eficiencia, calidad y productividad y cumplimiento de normas de conducta y disciplina que se exijan en el desempeño de determinados cargos.

Otros de los aspectos a evaluar dentro de la investigación en estudio es el análisis de percepción sobre la calidad de servicio brindada en Financiera Crediscotia. Existen distintas definiciones en cuanto a medición de calidad de servicio, dentro de las cuales destaca lo definido por el autor Martínez (2015) definiendo al término “calidad” como un conjunto de aspectos a cumplir como es la calidad en sus actividades de trabajo, calidad en servicio brindado por la empresa, calidad en la información para toma de decisiones, calidad en los procesos y calidad de los objetivos propuestos, que se debe de cumplir por todos los colaboradores, gerentes y ejecutivos, entre otros. El cumplimiento de lo manifestado por el autor Martínez genera un aumento en la probabilidad de obtener los resultados deseados en la empresa.

Los autores Pineda y Gallegos (2015) indican que en su mayoría se propone el modelo propuesto por Parasuraman denominado SERVQUAL, como una metodología en la que se fundamenta en confrontar las perspectivas previas de los usuarios y el beneficio que realmente descubren en el servicio Financiera Crediscotia, es decir, si las necesidades de los usuarios son atendidas favorablemente por parte de la financiera.

Por otro lado, dentro de las críticas que se realiza al SERVQUAL se tiene que no diferencia muchas métricas que causan calidad dentro de la empresa y sobre los cuales proceder para mejorar aquellas extensiones vulnerables. Daza (2013) refiere que el modelo SERVQUAL distingue las dimensiones de la calidad del servicio de la siguiente manera: elementos tangibles: las cuales consta como los materiales, el equipamiento las instalaciones, el personal dando como resultado todas las apariencias que llegan a ser visualmente atractivas para los usuarios. (Luna y Villalva, 2018). Fiabilidad: Matsumoto

(2014) hace referencia a la habilidad para producir el servicio planteado de una manera minuciosa, cumpliendo con sus proposiciones y resolviendo los problemas del cliente. Capacidad de respuesta: Según Zapata (2014) es la voluntad y deseo de ayudar a los usuarios para servirles de manera rápida y oportuna.

Asimismo, en cuanto a seguridad, esta dimensión está incluida los ítems amabilidad del personal, atención al cliente, agilidad en la atención. Finalmente, en cuanto a la empatía: Hace referencia a la atención individualizada hacia el cliente, formulando un horario beneficioso al cliente, una atención individualizada, inquietud por el cliente en la comprensión de su problemática.

En cuanto a la formulación del problema, este se planteó como pregunta general: ¿De qué manera una propuesta de mejora en las competencias laborales puede orientar la calidad de servicio al cliente en Financiera Crediscotia Sullana 2019? mientras que las preguntas específicas son: ¿Qué características presenta la competencia del saber los colaboradores de Financiera Crediscotia? ¿Cómo se presenta la competencia del hacer en los colaboradores de Financiera Crediscotia?, ¿Cuáles son las características de la competencia del ser en los colaboradores de Financiera Crediscotia? y ¿Qué características presenta la calidad del servicio en Financiera Crediscotia?

Complementariamente a ello, se ha planteado la justificación de la investigación desde el punto de vista social ya que implica la interrelación de los conocimientos, experiencia y habilidad que se debe mantener en los colaboradores por lo que las entidades como Financiera Crediscotia deben buscar talentos competentes, previa a una adecuada gestión del talento y capacitando a su personal en bien de un servicio de calidad al cliente. Asimismo, existe justificación práctica dado que se enfoca en detectar y diagnosticar la relación que existe entre las competencias laborales y la calidad de servicio del cliente en Financiera Crediscotia, por ello, a través de esta investigación, se les brindará a los directivos de la entidad financiera, datos precisos en cuanto a la percepción de la calidad del servicio.

En cuanto a los objetivos del estudio, se ha planteado como objetivo general: Diseñar una propuesta de mejora en las competencias laborales para orientar la calidad de

servicio al cliente en Financiera Crediscotia Sullana 2019 mientras que los objetivos específicos son: Determinar las características que presenta la competencia del saber en los colaboradores de Financiera Crediscotia; describir cómo se presenta la competencia del hacer en los colaboradores de Financiera Crediscotia; identificar las características de la competencia del ser en los colaboradores de Financiera Crediscotia y determinar las características que presenta la calidad del servicio en Financiera Crediscotia.

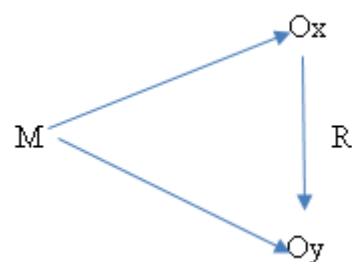
II. MÉTODO

2.1 Diseño de Investigación

El trabajo tiene como finalidad ser una investigación aplicada, donde las ideas y el aprendizaje recogidos de una investigación básica se convierten en la base fundamental para una posterior propuesta de mejora de la situación encontrada inicialmente (Tuttle y Sensenig, 2018).

El nivel de estudio es descriptivo correlacional, porque se evaluó la relación entre competencia laboral y calidad de servicio. En cuanto al nivel correlacional entre las variables el autor Behar (2013), detalla que en estos estudios es saber cómo se puede desarrollar una variable conociendo el comportamiento de la segunda variable relacionada.

Finalmente, el estudio a desarrollar tiene un diseño no experimental transaccional o transversal, basado en un corte específico de tiempo. En la investigación transversal se “recogen datos en un corte de tiempo único”. (...) “su objetivo es detallar las variables e indagar sus incidencias en un momento determinado (Cedeño, Venegas y Ruiz, 2009)



Ox: Observación competencias laborales

Oy: Observación de la calidad de servicio

M: Muestra de estudio

R: Nivel de correlación

2.2. Variables de Operacionalización

2.2.1. Competencias laborales

Según Alles (2011) una competencia laboral es una característica fija en un individuo es decir que está presente en su personalidad, que está causalmente relacionada a un estándar de efectividad y/o a un desempeño superior en un trabajo o situación.

2.2.2. Calidad de Servicio

La calidad del servicio que se brinda se constituye como un verdadero factor diferenciador y su valor agregado, siendo asociado al análisis de las actividades profesionales y a lo que es necesario para cumplir perfectamente las misiones que aquellas implican. (Arias y Zapata, 2014)

Matriz de Operacionalización de Variables

Variables	Definición Conceptual	Dimensiones	Definición Operacional	Indicadores	Escala de medición
Competencias laborales	Según Alles (2011) una competencia laboral es una característica fija en un individuo es decir que está presente en su personalidad, que está causalmente relacionada a un estándar de efectividad y/o a un desempeño superior en un trabajo o situación (Alles 2014)	Saber	Se evaluaron los conocimientos de gestión, conocimientos técnicos y el aprendizaje continuo para lo cual se aplicó un cuestionario y una guía de entrevista	Conocimientos de gestión	Ordinal
				Conocimientos técnicos	
				Aprendizaje continuo	
		Hacer	Se evaluaron las habilidades operativas, la experiencia y la orientación al logro para lo cual se aplicó un cuestionario y una guía de entrevista	Habilidades operativas	Ordinal
				Experiencia	
				Orientación al logro	
		Ser	Se evaluaron las actitudes personales, el trabajo en equipo y el compromiso corporativo, para lo cual se aplicó un cuestionario y una guía de entrevista	Actitudes personales	Ordinal
				Trabajo en equipo	
				Compromiso corporativo	

Variables	Definición Conceptual	Dimensiones	Definición Operacional	Indicadores	Escala de medición
Calidad del servicio	La Calidad del servicio que se brinda se constituye como un verdadero factor diferenciador y su valor agregado, siendo asociado al análisis de las actividades profesionales y a lo que es necesario para cumplir perfectamente las misiones que aquellas implican. (Arias y Zapata, 2014) (Arias & Zapata, 2014)	Elementos Tangibles	Se evaluó la infraestructura y la apariencia del personal para lo cual se aplicó un cuestionario y una guía de entrevista	Equipos	Ordinal
				Instalaciones	
				Apariencia del personal	
				Materiales informativos atractivos	
		Fiabilidad	Se evaluaron los elementos atractivos, para lo cual se aplicó un cuestionario y una guía de entrevista	Cumplimiento de promesa	Ordinal
				Interés por resolver los problemas	
				Desempeño correcto	
		Capacidad de respuesta	Se evaluó el servicio rápido, la disposición para ayudar y el asertividad, para lo cual se aplicó un cuestionario y una guía de entrevista	Servicio rápido	Ordinal
				Disposición para ayudar	
				Disposición de tiempo	
		Confianza	Se evaluó la inspiración de confianza, la seguridad para realizar transacciones y el conocimiento necesario para atender consultas, para lo cual se aplicó un cuestionario y una guía de entrevista	Inspiración de confianza	Ordinal
				Seguridad para realizar transacciones	Ordinal
				Conocimiento necesario para atender consultas	Ordinal
		Empatía	Se evaluó el interés por el cliente, la comprensión a él y la atención personalizada, para lo cual se aplicó un cuestionario y una guía de entrevista	Interés por el cliente	Ordinal
				Comprensión al cliente	Ordinal
				Atención personalizada	Ordinal

2.3. Población y Muestra

2.3.1. Población

Brito (2015) basada en Arias define a la población como “el conjunto definido o no definido de elementos con criterio modal”. La población de la tesis estuvo conformada por 32 colaboradores y 15301 clientes atendidos en la agencia de Crediscotia Sullana entre el 01 y el 30 de septiembre del presente año, de acuerdo a datos proporcionados por el Diario Electrónico de Plataforma Ban Total “BT” de esta institución financiera.

2.3.2. Muestra

Fernández (2017) indica que la muestra es una proporción que se presupone representativa de la población que define la parte del universo que será utilizado en la investigación.

En el caso de los colaboradores la muestra fue censal pues se consideró a todos los miembros de la población.

Para el cálculo de la muestra de clientes, se empleó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z_{\alpha}^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{e^2 (N-1) + Z_{\alpha}^2 \cdot p \cdot q}$$

n: Número de elementos de la muestra

α : Nivel de significación.

Z_{α} : Puntuación correspondiente al nivel de significación 1.96

p: Proporción de la población que presenta las características deseadas 0.5

q: Proporción de la población que no presenta las características deseadas 0.5

N: Población 15301

e: error permitido 0.07

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) (15301)}{(0.07)^2 (15301-1) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

$$n = 194 \text{ personas}$$

2.3.3. Muestreo

Para el caso de los colaboradores se realizará un censo mientras que en el caso de los clientes de la financiera el muestreo a aplicar será probabilístico aleatorio simple, con similar posibilidad de ser seleccionado para cada miembro de la población.

2.3.4. Criterios de selección

En cuanto a los clientes de la financiera se consideró como criterios de inclusión a varones y mujeres de 18 a 25 años residentes en la ciudad de Sullana. Mientras que los criterios de exclusión fueron personas con salud mental deteriorada o que residen en lugares de alto riesgo en la ciudad de Sullana.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnica de recolección de datos

a) Encuesta

En la investigación se utilizó como técnica la encuesta, la cual es definida como: una técnica de recolección de información que es aplicada a un grupo o muestra de individuos que tienen un tema en común. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). La encuesta se aplicó a todos los colaboradores de Financiera Crediscotia Sullana, así como a la muestra de clientes potenciales.

b) Entrevista

Se empleó esta técnica basada en preguntas abiertas a fin de recabar mayor información respecto a las variables de investigación. Se aplicó al gerente zonal de Crediscotia.

2.4.2. Instrumentos de recolección de datos

a) Cuestionario

La investigación utilizó como instrumento de recolección de datos al

cuestionario el cual se ejecutó de forma escrita mediante un formato en papel el cual contiene un listado de preguntas relacionadas con las variables del trabajo de investigación. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

b) **Guía de Entrevista**

Instrumento basado en preguntas abiertas dirigidas a un representante de la empresa con capacidad directiva, en el presente caso al Gerente Zonal de la empresa con sede en Sullana.

2.4.3. Validez

El instrumento fue validado por tres expertos quienes comprobaron la corrección, consistencia, coherencia, así como la suficiencia del instrumento para medir los indicadores de cada una de las variables.

2.4.4. Confiabilidad

Con el propósito de precisar el grado de fiabilidad del cuestionario se calculó el alfa de Cronbach, lo cual indicó un aceptable grado para su aplicación en la investigación.

2.5. Procedimiento

Se aplicó un cuestionario diseñado con escala de Likert a colaboradores y clientes de Financiera Crediscotia Sullana, contándose con las facilidades por parte de dicha empresa para realizar este trabajo. De otra parte, se aplicó una guía de entrevista al Gerente Zonal de la financiera en Sullana, el cual fue muy colaborativo y se solícito para resolver las interrogantes.

2.6. Métodos de análisis de datos

En el análisis estadístico e interpretación de los datos se emplearon los programas SPSS versión 24 y el Microsoft Excel. Los resultados se presentaron en tablas de frecuencias y porcentuales.

2.7. Aspectos Éticos

El autor se compromete a respetar las normas APA en la elaboración de todas las partes del trabajo de investigación, además de mantener la confiabilidad de los resultados. Sin tener que acudir a actos irregulares para la obtención de las percepciones tanto de los clientes como de los colaboradores.

III. RESULTADOS

En este capítulo se presentan los resultados obtenidos de la aplicación de los cuestionarios a colaboradores de Financiera Crediscotia agencia Sullana y a los clientes de dicha entidad a efecto de cumplir con el objetivo general de diseñar una propuesta de mejora en las competencias laborales para orientar la calidad de servicio al cliente de dicha entidad financiera. Los resultados se presentan a continuación.

3.1. Objetivo Específico N° 1: Determinar las características que presenta la competencia del saber en los colaboradores de la Financiera Crediscotia.

Tabla 1. Características de la competencia saber en Financiera Crediscotia

Competencia Saber		N	%
Conocimientos de gestión	Totalmente de acuerdo	12	37,50
	De acuerdo	12	37,50
El personal responsable de la sucursal aplica conocimientos de gestión en la dirección del equipo de trabajo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	25,00
	En desacuerdo	0	0,00
	Totalmente en desacuerdo	0	0,00
	Total	32	100,00
Es necesario que el personal en general adquiera mayores conocimientos de gestión para la mejor ejecución de las actividades.	Totalmente de acuerdo	10	31,25
	De acuerdo	15	46,88
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	21,87
	En desacuerdo	0	0,00
	Totalmente en desacuerdo	0	0,00
	Total	32	100,00
Conocimientos técnicos	Totalmente de acuerdo	15	46,88
Los conocimientos técnicos del personal son suficientes para el logro de los objetivos comerciales y de crecimiento de la sucursal.	De acuerdo	6	18,75
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	15,62
	En desacuerdo	6	18,75
	Totalmente en desacuerdo	0	0,00
	Total	32	100,00

Los conocimientos técnicos del personal garantizan un servicio de calidad a los clientes.	Totalmente de acuerdo	6	18,75
	De acuerdo	16	50,00
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	31,25
	En desacuerdo	0	0,00
	Totalmente en desacuerdo	0	0,00
	Total	32	100,00
Aprendizaje continuo En Crediscotia agencia Sullana se fomenta el aprendizaje continuo de los colaboradores.	Totalmente de acuerdo	9	28,12
	De acuerdo	15	46,88
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	25,00
	En desacuerdo	0	0,00
	Totalmente en desacuerdo	0	0,00
	Total	32	100,00
Los colaboradores aplican el aprendizaje continuo en la realización de sus labores.	Totalmente de acuerdo	8	25,00
	De acuerdo	15	46,88
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	28,12
	En desacuerdo	0	0,00
	Totalmente en desacuerdo	0	0,00
	Total	32	100,00

Fuente: Cuestionario aplicado en el mes de octubre

Con respecto a los conocimientos de gestión el 75% de los encuestados está totalmente de acuerdo o de acuerdo con que el personal responsable de la sucursal aplica conocimientos de gestión en la dirección del equipo de trabajo, mientras un 25% se demuestra indeciso al respecto. Por otra parte, el 46,88% de los colaboradores manifiesta estar de acuerdo en que es necesario que el personal en general adquiera mayores conocimientos de gestión para la mejor ejecución de las actividades. Mientras que el 50% afirma que los conocimientos técnicos del personal garantizan un servicio de calidad a los clientes.

En cuanto a los conocimientos técnicos el 46,88% de los colaboradores está de acuerdo en que los conocimientos técnicos del personal son suficientes para el logro de los objetivos comerciales y de crecimiento de la sucursal, mientras que el 18,75% se demuestra en desacuerdo con ello. Con respecto al aprendizaje continuo, el 46,88% está de acuerdo con la afirmación que indica que en Crediscotia agencia Sullana se fomenta el aprendizaje continuo de los colaboradores, mientras que el 46,88% de los colaboradores

afirma que los colaboradores aplican el aprendizaje continuo en la realización de sus labores.

3.2. Objetivo Específico N° 2: Describir cómo se presenta la competencia del hacer en los colaboradores de la Financiera Crediscotia.

Tabla 2. Cómo se presenta la competencia hacer en los colaboradores

Competencia Hacer		N	%
Habilidades operativas	Totalmente de acuerdo	4	12,50
	De acuerdo	18	56,25
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	31,25
	En desacuerdo	0	0,00
	Totalmente en desacuerdo	0	0,00
Total		32	100,00
En Crediscotia se evalúa de forma continua las habilidades operativas de los colaboradores	Totalmente de acuerdo	6	18,75
	De acuerdo	12	37,50
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	25,00
	En desacuerdo	6	18,75
	Totalmente en desacuerdo	0	0,00
Total		32	100,00
Experiencia	Totalmente de acuerdo	6	18,75
	De acuerdo	14	43,75
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	18,75
	En desacuerdo	6	18,75
	Totalmente en desacuerdo	0	0,00
Total		32	100,00
En Crediscotia agencia Sullana se valora la experiencia de los colaboradores durante los procesos de selección, evaluación, ascensos, rotaciones	Totalmente de acuerdo	6	18,75
	De acuerdo	15	46,88
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	25,00
	En desacuerdo	3	9,37
	Totalmente en desacuerdo	0	0,00
Total		32	100,00
Orientación al logro	Totalmente de acuerdo	8	25,00
	De acuerdo	14	43,75
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	18,75
	En desacuerdo	3	9,37
	Totalmente en desacuerdo	0	0,00
Total		32	100,00
En general el personal tiene la experiencia necesaria para lograr con éxito los objetivos de la sucursal, satisfaciendo a los requerimientos de los clientes.	Totalmente de acuerdo	6	18,75
	De acuerdo	15	46,88
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	25,00
	En desacuerdo	3	9,37
	Totalmente en desacuerdo	0	0,00
Total		32	100,00
Orientación al logro	Totalmente de acuerdo	8	25,00
	De acuerdo	14	43,75
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	18,75
	En desacuerdo	3	9,37
	Totalmente en desacuerdo	0	0,00
Total		32	100,00
El personal conoce plenamente los	Totalmente de acuerdo	6	18,75
	De acuerdo	14	43,75
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	18,75
	En desacuerdo	3	9,37
	Totalmente en desacuerdo	0	0,00
Total		32	100,00

objetivos de Crediscotia agencia Sullana	En desacuerdo	4	12,50
	Totalmente en desacuerdo	0	0,00
	Total	32	100,00
Los colaboradores de su área logran regularmente los objetivos establecidos por Crediscotia agencia Sullana.	Totalmente de acuerdo	8	25,00
	De acuerdo	18	56,25
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	18,75
	En desacuerdo	0	0,00
	Totalmente en desacuerdo	0	0,00
	Total	32	100,00

Fuente: Cuestionario aplicado en el mes de octubre

Con respecto a las habilidades operativas el 56,25% de los trabajadores está de acuerdo en que en Crediscotia se evalúa de forma continua las habilidades operativas de los colaboradores, mientras que un 31,25% se muestra indeciso respecto a ello. Asimismo, un 37,50% está de acuerdo en que las habilidades operativas de los colaboradores son suficientes para dar una atención de calidad a los clientes, no obstante, un 25% se muestra indeciso ante ello y un 18,75% expresa su desacuerdo en torno a dicha suficiencia.

Respecto a la experiencia, el 43,75% se muestra de acuerdo con que en Crediscotia agencia Sullana se valora la experiencia de los colaboradores durante los procesos de selección, evaluación, ascensos, rotaciones, mientras el 18,75% está en desacuerdo con dicha premisa. Por otra parte, el 46,88% de los colaboradores está de acuerdo con que en general el personal tiene la experiencia necesaria para lograr con éxito los objetivos de la sucursal, satisfaciendo a los requerimientos de los clientes, no obstante, el 25% se expresa como indeciso ante dicha premisa y el 9,37% se muestra en desacuerdo con la suficiencia del nivel de experiencia.

En cuanto a la orientación al logro, el 43,75% de encuestados está de acuerdo en que el personal conoce plenamente los objetivos de Crediscotia agencia Sullana, mientras el 18,75% se muestra indeciso y el 12,50% no está de acuerdo con ello. Asimismo, el 56,25% está de acuerdo con que los colaboradores de su área logran regularmente los objetivos establecidos por Crediscotia agencia Sullana, sin embargo, el 18,75% se manifiesta indeciso frente a dicho logro.

3.3. Objetivo Específico N° 3: Identificar las características de la competencia del ser en los colaboradores de la Financiera Crediscotia.

Tabla 3. Características de la competencia del ser en los colaboradores

Competencia Ser		N	%
Actitudes personales	Totalmente de acuerdo	3	9,37
	De acuerdo	12	37,50
Los colaboradores de Crediscotia agencia Sullana demuestran pro actividad y empatía en la atención a los clientes	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	43,75
	En desacuerdo	0	0,00
	Totalmente en desacuerdo	3	9,37
	Total	32	100,00
En general los colaboradores de su área tienen capacidad de iniciativa y para resolver problemas de índole laboral	Totalmente de acuerdo	3	9,37
	De acuerdo	18	56,25
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	25,00
	En desacuerdo	0	0,00
	Totalmente en desacuerdo	3	9,37
	Total	32	100,00
Trabajo en equipo			
En su área de trabajo se evidencia la práctica continua de trabajo en equipo	Totalmente de acuerdo	0	0,00
	De acuerdo	24	75,00
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	15,62
	En desacuerdo	0	0,00
	Totalmente en desacuerdo	3	9,37
	Total	32	100,00
La empresa motiva eficazmente el trabajo en equipo para el logro de objetivos	Totalmente de acuerdo	3	9,37
	De acuerdo	22	68,75
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	9,37
	En desacuerdo	0	0,00
	Totalmente en desacuerdo	4	12,50
	Total	32	100,00
Compromiso corporativo			
	Totalmente de acuerdo	0	0,00
	De acuerdo	24	75,00

Los colaboradores demuestran su compromiso con la empresa durante el desarrollo de sus labores	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	9,37
	En desacuerdo	0	0,00
	Totalmente en desacuerdo	5	15,62
	Total	32	100,00
Los jefes de Crediscotia agencia Sullana fomentan el compromiso de los colaboradores.	Totalmente de acuerdo	3	9,37
	De acuerdo	22	68,75
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	21,87
	En desacuerdo	0	0,00
	Totalmente en desacuerdo	0	0,00
	Total	32	100,00

Fuente: Cuestionario aplicado en el mes de octubre

Con respecto a las actitudes personales, el 37,50% de los colaboradores está de acuerdo con que los colaboradores de Crediscotia agencia Sullana demuestran pro actividad y empatía en la atención a los clientes, mientras que el 43,75% se manifiesta indeciso frente a esta premisa y el 9,37% está totalmente en desacuerdo. Mientras que el 56,25% está de acuerdo con que en general los colaboradores de su área tienen capacidad de iniciativa y para resolver problemas de índole laboral, sin embargo, el 25% se manifiesta indeciso y el 9,37% está totalmente en desacuerdo respecto a esta premisa.

En cuanto al trabajo en equipo, el 75% se manifiesta de acuerdo con que en su área de trabajo se evidencia la práctica continua de trabajo en equipo, no obstante, un 9,37% está totalmente en desacuerdo con tal afirmación. De otra parte, el 68,75% se muestra de acuerdo con que la empresa motiva eficazmente el trabajo en equipo para el logro de objetivos, sin embargo, el 12,50% está totalmente en desacuerdo con esta afirmación.

En relación al compromiso corporativo, el 75% de los encuestados está de acuerdo en que los colaboradores demuestran su compromiso con la empresa durante el desarrollo de sus labores, sin embargo, el 15,62% se encuentra en total desacuerdo con esa premisa. Asimismo, el 68,75% se demuestra de acuerdo en que los jefes de Crediscotia agencia Sullana fomentan el compromiso de los colaboradores, frente a un 21,87% de colaboradores que se manifiestan indecisos en cuanto a dicha premisa.

3.4. Objetivo Específico N° 4: Determinar las características que presenta la calidad del servicio en Financiera Crediscotia (Cuestionario aplicado a clientes).

Tabla 4. Elementos tangibles del servicio

Elementos Tangibles		N	%
Financiera Crediscotia Sullana cuenta con equipos de aspecto moderno	Totalmente de acuerdo	0	0,00
	De acuerdo	105	53,84
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	74	38,46
	En desacuerdo	15	7,69
	Totalmente en desacuerdo	0	0,00
	Total	194	100,00
Financiera Crediscotia Sullana tiene instalaciones visualmente agradables	Totalmente de acuerdo	30	15,38
	De acuerdo	149	76,92
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	7,69
	En desacuerdo	0	0,00
	Totalmente en desacuerdo	0	0,00
	Total	194	100,00
Financiera Crediscotia Sullana cuenta con personal de apariencia impecable.	Totalmente de acuerdo	30	15,38
	De acuerdo	149	76,92
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0,00
	En desacuerdo	15	7,69
	Totalmente en desacuerdo	0	0,00
	Total	194	100,00
Financiera Crediscotia Sullana cuenta con folletos, afiches, comprobantes y formularios de diseño agradable	Totalmente de acuerdo	45	23,08
	De acuerdo	149	76,92
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	00,00
	En desacuerdo	0	0,00
	Totalmente en desacuerdo	0	0,00
	Total	194	100,00

Fuente: Cuestionario aplicado en el mes de octubre

De acuerdo a los resultados que muestra la tabla se demuestra que el 53,84% están de acuerdo con la premisa de que Financiera Crediscotia Sullana cuenta con equipos de aspecto moderno, mientras que el 38,46% se muestra indeciso frente a ello y el 7,69% está

en desacuerdo. Respecto a si las instalaciones de Financiera Crediscotia Sullana son visualmente agradables, el 76,92% de los clientes está de acuerdo con dicha premisa mientras que el 7,69% se muestra indeciso frente a ello. En cuanto a si Financiera Crediscotia Sullana cuenta con personal de apariencia impecable, el 76,92% de clientes está de acuerdo con esta afirmación, mientras que el 7,69% se manifiesta en desacuerdo con la apariencia de los colaboradores. Finalmente, el 76,92% de los clientes está de acuerdo con que Financiera Crediscotia Sullana cuenta con folletos, afiches, comprobantes y formularios de diseño agradable y el 23,08% se muestra totalmente de acuerdo con esta afirmación.

Tabla 5. Fiabilidad del servicio

Fiabilidad		N	%
Financiera Crediscotia Sullana cumple con el servicio que promete	Totalmente de acuerdo	30	15,38
	De acuerdo	96	49,48
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	68	35,09
	En desacuerdo	0	0,00
	Totalmente en desacuerdo	0	0,00
	Total	194	100,00
El personal de Financiera Crediscotia Sullana muestra sincero interés en resolver los problemas del usuario	Totalmente de acuerdo	30	15,38
	De acuerdo	104	53,84
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	60	30,78
	En desacuerdo	0	0,00
	Totalmente en desacuerdo	0	0,00
	Total	194	100,00
Financiera Crediscotia Sullana realiza las cosas bien en la primera oportunidad.	Totalmente de acuerdo	15	7,69
	De acuerdo	164	84,62
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	7,69
	En desacuerdo	0	0,00
	Totalmente en desacuerdo	0	0,00
	Total	194	100,00

Fuente: Cuestionario aplicado en el mes de octubre

De acuerdo a los resultados obtenidos, se puede apreciar que el 49,48% de clientes está de acuerdo en que Financiera Crediscotia Sullana cumple con el servicio que promete,

mientras que un 35,09% se muestra indeciso con esta afirmación. Por otra parte, el 53,84% se manifiesta de acuerdo con que el personal de Financiera Crediscotia Sullana muestra sincero interés en resolver los problemas del usuario, mientras el 30,78% está indeciso con esta afirmación. Finalmente, el 84,62% de clientes se muestra de acuerdo con que Financiera Crediscotia Sullana realiza las cosas bien en la primera oportunidad, mientras un 7,69% se manifiesta indeciso respecto a esta premisa.

Tabla 6. Capacidad de Respuesta

Capacidad de Respuesta		N	%
El personal de Financiera Crediscotia Sullana siempre brinda una atención con prontitud a los usuarios	Totalmente de acuerdo	14	7,21
	De acuerdo	91	46,91
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	36	18,56
	En desacuerdo	53	27,32
	Totalmente en desacuerdo	0	0,00
	Total	194	100,00
El personal de Financiera Crediscotia Sullana siempre se muestra deseoso de ayudar a los usuarios	Totalmente de acuerdo	30	15,38
	De acuerdo	110	56,92
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	54	27,69
	En desacuerdo	0	0,00
	Totalmente en desacuerdo	0	0,00
	Total	194	100,00
El personal de Financiera Crediscotia Sullana siempre tiene tiempo disponible para atender las consultas de los usuarios.	Totalmente de acuerdo	15	7,69
	De acuerdo	91	46,92
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	49	25,38
	En desacuerdo	39	20,00
	Totalmente en desacuerdo	0	0,00
	Total	194	100,00
Financiera Crediscotia Sullana atiende a los usuarios de forma ágil y eficiente	Totalmente de acuerdo	11	5,67
	De acuerdo	94	48,45
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	39	20,10
	En desacuerdo	50	25,78
	Totalmente en desacuerdo	0	0,00
	Total	194	100,00

Fuente: Cuestionario aplicado en el mes de octubre

Con respecto a la premisa de que el personal de Financiera Crediscotia Sullana siempre brinda una atención con prontitud a los usuarios, el 46,91% se muestra de acuerdo con ello, no obstante, el 27,32% se manifiesta en desacuerdo con dicha afirmación. De otra parte, el 56,92% está de acuerdo con que el personal de Financiera Crediscotia Sullana siempre se muestra deseoso de ayudar a los usuarios y un 27,69% se encuentra indeciso ante esta afirmación. Asimismo, el 46,92% de los clientes señala estar de acuerdo con que el personal de Financiera Crediscotia Sullana siempre tiene tiempo disponible para atender las consultas de los usuarios, no obstante, el 20% de los encuestados no está de acuerdo con dicha afirmación.

Finalmente, el 48,45% de los clientes está de acuerdo con que Financiera Crediscotia Sullana atiende a los usuarios de forma ágil y eficiente, sin embargo, el 25,78% está en desacuerdo con esta afirmación.

Tabla 7. Confianza

Confianza		N	%
El comportamiento del personal de Financiera Crediscotia Sullana inspira confianza en los usuarios	Totalmente de acuerdo	30	15,38
	De acuerdo	142	73,20
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	22	11,34
	En desacuerdo	0	0,00
	Totalmente en desacuerdo	0	0,00
	Total	194	100,00
Los usuarios se sienten seguros cuando realizan transacciones en ventanilla Financiera Crediscotia Sullana	Totalmente de acuerdo	30	15,38
	De acuerdo	149	76,92
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	7,69
	En desacuerdo	0	0,00
	Totalmente en desacuerdo	0	0,00
	Total	194	100,00
El personal de Financiera Crediscotia Sullana trata siempre con cortesía a los usuarios	Totalmente de acuerdo	30	15,38
	De acuerdo	134	69,23
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	30	15,38
	En desacuerdo	0	0,00
	Totalmente en desacuerdo	0	0,00
	Total	194	100,00
El personal de Financiera Crediscotia Sullana tiene el conocimiento necesario para atender las consultas de los usuarios	Totalmente de acuerdo	26	13,40
	De acuerdo	121	62,37
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	22	11,34
	En desacuerdo	25	12,88
	Totalmente en desacuerdo	0	0,00
	Total	194	100,00

Fuente: Cuestionario aplicado en el mes de octubre

Respecto a la premisa de si el comportamiento del personal de Financiera Crediscotia Sullana inspira confianza en los usuarios, el 72,30% de los clientes se mostró de acuerdo, mientras que el 11,34% manifestó su indecisión al respecto. En cuanto a si los usuarios se sienten seguros cuando realizan transacciones en ventanilla Financiera

Crediscotia Sullana el 76,92% afirma estar de acuerdo con esta premisa mientras que el 7,69% está indeciso respecto a dicha sensación.

Por otro lado, el 69,23% se manifestó de acuerdo con que el personal de Financiera Crediscotia Sullana trata siempre con cortesía a los usuarios, existiendo un 15,38% de indecisión en relación a esta afirmación. Finalmente, el 62,37% de clientes indicó estar de acuerdo con que el personal de Financiera Crediscotia Sullana tiene el conocimiento necesario para atender las consultas de los usuarios, mientras que el 12,88% indicó estar en desacuerdo y el 11,34% se manifestó indeciso con dicha afirmación.

Tabla 8. Empatía

Empatía		N	%
Financiera Crediscotia Sullana brinda a los usuarios una atención personalizada	Totalmente de acuerdo	30	15,38
	De acuerdo	134	69,23
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	30	15,38
	En desacuerdo	0	0,00
	Totalmente en desacuerdo	0	0,00
	Total	194	100,00
El personal de Financiera Crediscotia Sullana entiende las necesidades específicas de los usuarios	Totalmente de acuerdo	15	7,69
	De acuerdo	151	77,84
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	28	14,43
	En desacuerdo	0	0,00
	Totalmente en desacuerdo	0	0,00
	Total	194	100,00
Financiera Crediscotia Sullana cuenta con suficiente personal para brindar una atención personalizada a todos usuarios.	Totalmente de acuerdo	30	15,38
	De acuerdo	149	76,92
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	7,69
	En desacuerdo	0	0,00
	Totalmente en desacuerdo	0	0,00
	Total	194	100,00
Financiera Crediscotia Sullana tiene en cuenta los intereses de los usuarios	Totalmente de acuerdo	15	7,69
	De acuerdo	138	71,13
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	26	13,40
	En desacuerdo	15	7,69
	Totalmente en desacuerdo	0	0,00
	Total	194	100,00

Fuente: Cuestionario aplicado en el mes de octubre

De acuerdo a los resultados encontrados, se conoció que el 69,23% está de acuerdo con la afirmación de que Financiera Crediscotia Sullana brinda a los usuarios una atención personalizada, siendo que un 15,38% de los encuestados se encuentra indeciso con esta aseveración. Asimismo, el 77,84% de los clientes manifestó estar de acuerdo con que el

personal de Financiera Crediscotia Sullana entiende las necesidades específicas de los usuarios, mientras un 14,33% se mostró indeciso al respecto.

Por otra parte, el 76,92% de los encuestados está de acuerdo con la afirmación de que Financiera Crediscotia Sullana cuenta con suficiente personal para brindar una atención personalizada a todos usuarios, mientras que el 7,69% se encuentra indeciso al calificar dicha afirmación. Finalmente, el 71,13% indicó estar de acuerdo con la premisa de que Financiera Crediscotia Sullana tiene en cuenta los intereses de los usuarios, no obstante, el 13,40% se mostró indeciso y el 7,69% en desacuerdo con dicha afirmación.

IV. DISCUSIÓN

Para determinar las competencias laborales para orientar la calidad de servicio en Financiera Crediscotia Sullana, se aplicó un cuestionario a los colaboradores y una guía de entrevista al Gerente Zonal de la empresa con sede en Sullana. A continuación, se presenta la discusión de los respectivos resultados.

En cuanto al **primer objetivo específico: Determinar las características que presenta la competencia del saber en los colaboradores de la Financiera Crediscotia**, Martínez et al (2015) indican que el término competencias, apareció con David McClellan, quien afirmaba que para pronosticar con eficiencia es necesario evaluar a los colaboradores en el trabajo. Las competencias laborales pueden ser analizadas en tres dimensiones: conceptuales (conocimientos); interpersonales (habilidades,) y técnicas (destrezas). En la investigación realizada en Sullana se pudo conocer que respecto a los conocimientos de gestión el 75% de los encuestados está totalmente de acuerdo o de acuerdo con que el personal responsable de la sucursal aplica conocimientos de gestión en la dirección del equipo de trabajo. Por otra parte, el 46,88% de los colaboradores manifiesta estar de acuerdo en que es necesario que el personal en general adquiera mayores conocimientos de gestión para la mejor ejecución de las actividades. Mientras que el 50% afirma que los conocimientos técnicos del personal garantizan un servicio de calidad a los clientes. De los resultados se puede inferir que resulta necesario empoderar las competencias laborales del personal de la Financiera Crediscotia de cara a brindar un mejor servicio a los clientes.

De otro lado, Hernández y Holguín (2018) en la tesis *Gestión del talento humano y su influencia en las competencias laborales de los colaboradores de la Empresa Green Project Sac Huamachuco I semestre 2018* concluye que en las competencias laborales duras destaca la actualización de conocimiento por la capacitación que se les brinda a los colaboradores, asimismo dentro de las competencias blandas destacan la iniciativa y las relaciones interpersonales de los colaboradores. Mientras que en la investigación realizada en Financiera Crediscotia, se pudo evidenciar que en cuanto a los conocimientos técnicos el 46,88% de los colaboradores está de acuerdo en que los conocimientos técnicos del

personal son suficientes para el logro de los objetivos comerciales y de crecimiento de la sucursal, mientras que el 18,75% se demuestra en desacuerdo con ello.

Con respecto al aprendizaje continuo, el 46,88% está de acuerdo con la afirmación que indica que en Crediscotia agencia Sullana se fomenta el aprendizaje continuo de los colaboradores, mientras que el 46,88% de los colaboradores afirma que los colaboradores aplican el aprendizaje continuo en la realización de sus labores. De lo anterior queda claro en concordancia con Hernández y Holguín (2018) que es necesario actualizar y potencializar las competencias de los colaboradores de Crediscotia agencia Sullana, promoviendo de manera preferente el aprendizaje continuo de los mismos.

En lo que se refiere al **segundo objetivo específico: Describir cómo se presenta la competencia del hacer en los colaboradores de la Financiera Crediscotia**, Pérez (2014) divide a la competencia en tres tipos de saberes: a) Conceptual (saber) en el que se incluyen conocimientos técnicos y de gestión. b) Procedimental (saber hacer) el cual abarca habilidades inherentes del aprendizaje y la experiencia del colaborador. c) Actitudinal (ser) referido a las aptitudes personales, comportamientos y los valores. Con respecto a las habilidades operativas el 56,25% de los trabajadores está de acuerdo en que en Crediscotia se evalúa de forma continua las habilidades operativas de los colaboradores. Asimismo, un 37,50% está de acuerdo en que las habilidades operativas de los colaboradores son suficientes para dar una atención de calidad a los clientes, no obstante. Por tanto, se denota una brecha entre las competencias (Pérez, 2014) que poseen los colaboradores de Financiera Crediscotia agencia Sullana y las que se requieren para atender adecuadamente a los clientes, siendo en este sentido un saldo desfavorable.

Por su parte, Mendoza (2018) en la tesis *Competencias laborales en los trabajadores administrativos de la empresa Grupo Vital, 2017* indica como objetivo general determinar los niveles de competencias laborales de los trabajadores administrativos en la empresa Grupo Vital, concluyendo que los resultados descriptivos muestran que existe un nivel medio (45%), seguido de un nivel bajo (43%) y un nivel alto (12%) en las competencias laborales de sus trabajadores de la empresa Grupo Vital. Estos datos son contrastables con los del estudio realizado en Sullana donde respecto a la experiencia, el 43,75% se muestra de acuerdo con que en Crediscotia agencia Sullana se

valora la experiencia de los colaboradores durante los procesos de selección, evaluación, ascensos, rotaciones. Por otra parte, el 46,88% de los colaboradores está de acuerdo con que en general el personal tiene la experiencia necesaria para lograr con éxito los objetivos de la sucursal, satisfaciendo los requerimientos de los clientes. De los resultados anteriormente descritos se infiere que en Financiera Crediscotia agencia Sullana existe un déficit de experiencia por parte de los trabajadores, partiendo ello desde el hecho que la empresa no valora suficientemente este factor en los procesos de incorporación de trabajadores a esta organización.

Finalmente, en cuanto a la orientación al logro, el 43,75% de encuestados está de acuerdo en que el personal conoce plenamente los objetivos de Crediscotia agencia Sullana. Asimismo, el 56,25% está de acuerdo con que los colaboradores de su área logran regularmente los objetivos establecidos por Crediscotia agencia Sullana.

En cuanto al **tercer objetivo específico: Identificar las características de la competencia del ser en los colaboradores de la Financiera Crediscotia,** Jara y Cruz (2016), dentro de los modelos de competencia profesional, establecen una clasificación que incluye al enfoque conductista u ocupacional, donde una las características principales es que se concentra en la conducta de los trabajadores, en el desempeño de sus actividades y para ello visualiza los resultados obtenidos en un entorno específico. Por su parte, en la investigación realizada en Sullana se pudo comprobar que, en cuanto a las actitudes personales, el 37,50% de los colaboradores está de acuerdo con que los trabajadores demuestran pro actividad y empatía en la atención a los clientes, mientras que el 56,25% está de acuerdo con que en general los colaboradores de su área tienen capacidad de iniciativa y para resolver problemas de índole laboral.

Estos resultados dan cuenta que existe una carencia de pro actividad significativa en el personal de la empresa, lo cual se refleja además en la poca capacidad de ponerse en el lugar del cliente y comprender sus necesidades de forma efectiva, asimismo dicha falta de pro actividad se refleja en la limitada capacidad para afrontar las dificultades que las labores diarias presentan. De acuerdo a Jara y Cruz (2016) Financiera Crediscotia agencia Sullana tiene déficits en materia conductual de sus colaboradores, reflejados en una

carencia de empatía, pro actividad e iniciativa, siendo necesario establecer las acciones correctivas en cada uno de dichos casos.

Bermejo (2017) indica que todos los saberes agregan valor en el desempeño de su puesto de trabajo; pero solo si estas características se ponen en ejercicio a través de la actitud, motivación y valores en cada individuo. Al respecto, en Financiera Crediscotia presenta una realidad en donde el 75% se manifiesta de acuerdo con que en su área de trabajo se evidencia la práctica continua de trabajo en equipo. De otra parte, el 68,75% se muestra de acuerdo con que la empresa motiva eficazmente el trabajo en equipo para el logro de objetivos. Estos indicadores demuestran que en la empresa se promueve el trabajo colectivo de los colaboradores y existe una respuesta positiva de estos en dicho contexto, siendo un punto favorable para la construcción de estrategias que permitan mejorar la calidad del servicio al cliente.

Por su parte, Díaz (2015) concluye que las competencias son un compendio de: conocimientos y destrezas, valores y hábitos, así como motivos. Los cuales son instrumentos de gestión de recursos humanos, al respecto Herrera (2015) en su tesis de denominada *Competencias laborales en los colaboradores del departamento de ventas de Bimbo Centroamérica, Agencia Huehuetenango*, concluye con la determinación del parámetro “Ser” el cual está compuesto por todas las actitudes que le inspiran a hacer lo solicitado y además se le especifica cómo se debe actuar ante situaciones futuras.

Por su parte en la investigación realizada en Financiera Crediscotia Sullana, se conoció que, en relación al compromiso corporativo, el 75% de los encuestados está de acuerdo en que los colaboradores demuestran su compromiso con la empresa durante el desarrollo de sus labores. Asimismo, el 68,75% se demuestra de acuerdo en que los jefes de Crediscotia agencia Sullana fomentan el compromiso de los colaboradores. Ello permite entender que es necesario emplear estrategias complementarias que permitan incrementar el compromiso de los colaboradores, que si bien es cierto conocen su trabajo, manifiestan aún cierta falta de compromiso con la empresa que, de ser superado, podría convertirse en un elemento básico para mejorar la calidad de servicio y por ende la satisfacción de los clientes.

En lo que se refiere al **cuarto objetivo específico: Determinar las características que presenta la calidad del servicio en Financiera Crediscotia**, Martínez (2015) define al término “calidad” como un conjunto de aspectos a cumplir como es la calidad en sus actividades de trabajo, calidad en servicio brindado por la empresa, calidad en la información para toma de decisiones, calidad en los procesos y calidad de los objetivos propuestos. Por su parte, Gonzales (2015) en el artículo científico *Evaluación de la calidad del servicio percibida en entidades bancarias a través de la escala Servqual*, menciona como objetivo general evaluar la calidad percibida con un enfoque por procesos de mejora continua, concluyendo que las percepciones de los clientes no superan las perspectivas y las grietas con menor índice de calidad se relacionan con el tiempo de servicio. A su vez, autores Pineda y Gallegos (2015) indican que en su mayoría se propone el modelo propuesto por Parasuraman denominado SERVQUAL, como una metodología en la que se fundamenta en confrontar las perspectivas previas de los usuarios y el beneficio que realmente descubren, es decir, si las necesidades de los usuarios son atendidas favorablemente por parte de las empresas.

Daza (2013) refiere que el modelo SERVQUAL distingue las dimensiones de la calidad del servicio de la siguiente manera: elementos tangibles: las cuales consta como los materiales, el equipamiento las instalaciones, el personal dando como resultado todas las apariencias que llegan a ser visualmente atractivas para los usuarios. En concordancia con ello, en la investigación realizada en Financiera Crediscotia Sullana, se pudo evidenciar que el 53,84% de los clientes está de acuerdo con la premisa de que Financiera Crediscotia Sullana cuenta con equipos de aspecto moderno. Respecto a si las instalaciones de Financiera Crediscotia Sullana son visualmente agradables, el 76,92% de los clientes está de acuerdo con dicha premisa. En cuanto a si Financiera Crediscotia Sullana cuenta con personal de apariencia impecable, el 76,92% de clientes está de acuerdo con esta afirmación. Finalmente, el 76,92% de los clientes está de acuerdo con que Financiera Crediscotia Sullana cuenta con folletos, afiches, comprobantes y formularios de diseño agradable.

Estos resultados si bien son favorables reflejan aspectos pendientes de trabajar a fin de mejorar en su nivel como por ejemplo el aspecto moderno de los equipos, los cuales se

emplean para el servicio de atención a los clientes, ello redundará en una mejor calidad de servicio. Este análisis se condice con Valdiviezo (2017) quien en la tesis *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en el área de operaciones del Banco de Crédito del Perú, Agencia Piura 2016 concluye que existe una relación significativa entre los aspectos tangibles del servicio con la satisfacción del cliente.*

En cuanto a la fiabilidad, Matsumoto (2014) hace referencia a la habilidad para producir el servicio planteado de una manera minuciosa, cumpliendo con sus proposiciones y resolviendo los problemas del cliente, en ese contexto, la investigación realizada en Financiera Crediscotia da a conocer que el 49,48% de clientes está de acuerdo en que la empresa cumple con el servicio que promete. Por otra parte, el 53,84% se manifiesta de acuerdo con que el personal de Financiera Crediscotia Sullana muestra sincero interés en resolver los problemas del usuario. Finalmente, el 84,62% de clientes se muestra de acuerdo con que Financiera Crediscotia Sullana realiza las cosas bien en la primera oportunidad. Estos resultados refieren una percepción limitada de los clientes respecto a la capacidad de cumplimiento de lo prometido por parte de la empresa, así como respecto al interés de los trabajadores por resolver los problemas y dudas de los clientes, siendo esto un factor que afecta de forma determinante la calidad percibida de atención al público.

La capacidad de respuesta, según Zapata (2014) es la voluntad y deseo de ayudar a los usuarios para servirles de manera rápida y oportuna. Con respecto a este componente del SERVQUAL, se conoció que la percepción de los clientes es de solo 46,91% respecto a que el personal de Financiera Crediscotia Sullana siempre brinda una atención con prontitud a los usuarios. De otra parte, solo el 56,92% está de acuerdo con que el personal de Financiera Crediscotia Sullana siempre se muestra deseoso de ayudar a los usuarios. Asimismo, el 46,92% de los clientes señala estar de acuerdo con que el personal de Financiera Crediscotia Sullana siempre tiene tiempo disponible para atender las consultas de los usuarios. Finalmente, el 48,45% de los clientes está de acuerdo con que Financiera Crediscotia Sullana atiende a los usuarios de forma ágil y eficiente. Como puede apreciarse, la capacidad de respuesta es una de las mayores debilidades de la empresa, la cual debe asumir para las correcciones y mejoras del caso, siendo lo más grave el caso de la disponibilidad de los trabajadores percibida por los clientes de manera poco favorable,

así como la agilidad y eficiencia en la atención, factores que podrían costarle pérdida de clientes en el mediano plazo a Financiera Crediscotia Sullana.

Asimismo, en cuanto a seguridad, en esta dimensión están incluidos los ítems amabilidad del personal, atención al cliente, agilidad en la atención. (Zapata, 2014). En este caso los resultados respecto a la confianza que genera el comportamiento del personal de Financiera Crediscotia Sullana en los clientes el 72,30% de los clientes se mostró de acuerdo. En cuanto a si los usuarios sienten seguridad al efectuar sus movimientos financieros en ventanilla el 76,92% afirma estar de acuerdo con dicha sensación. Se puede apreciar que en este factor la percepción es más favorable, resumiéndose en que si existe un nivel de seguridad aceptable experimentado por parte de los clientes.

Finalmente, Daza (2013) menciona que, en cuanto a la empatía, esta hace referencia a la atención individualizada hacia el cliente, formulando un horario beneficioso al cliente y una atención individualizada, así como demostrando una inquietud por la comprensión de su problemática. En este contexto, los resultados demuestran que el 69,23% de los clientes manifestó estar de acuerdo con que el personal de la Financiera Crediscotia Sullana trata siempre con cortesía a los usuarios, mientras que el 62,37% de clientes indicó estar de acuerdo con que el personal de Financiera Crediscotia Sullana tiene el conocimiento necesario para atender las consultas de los usuarios. Estos resultados dejan entrever deficiencias en el trato empático, así como cortés de los trabajadores a los clientes lo cual podría contribuir a generar una mala imagen de la Financiera Crediscotia Sullana en el mercado local, considerando además la gran competencia que existe en el mercado financiero. Por otro lado, es notoria la percepción respecto al conocimiento de los colaboradores para atender y solucionar las dudas de los clientes. Estos factores conllevan a pensar en la necesidad de empoderar en competencias a los trabajadores a fin de mejorar estas limitaciones que se evidencian en la atención a los clientes.

De otra parte, Ruiz (2018) en la tesis *Incidencia de la calidad del servicio en la satisfacción del cliente en el Banco de Crédito del Perú - Talara periodo 2017* concluyó que la calidad del servicio del BCP - Talara se encontró en un nivel deficiente, estando los clientes insatisfechos, por lo que la calidad del servicio y la satisfacción tienen una relación directa. Por su parte, en la investigación realizada en Sullana, se conoció que el 69,23%

está de acuerdo con la afirmación de que Financiera Crediscotia Sullana brinda a los usuarios una atención personalizada. Finalmente, el 71,13% indicó estar de acuerdo con la premisa de que Financiera Crediscotia Sullana tiene en cuenta los intereses de los usuarios. Estos resultados permiten entender que existen limitaciones en la calidad del servicio al cliente en la empresa en estudio, las cuales deben superarse a través de un mayor entrenamiento y capacitación de los trabajadores que interactúan con los clientes y por tanto son parte fundamental de la imagen de la empresa en el mercado. Asimismo, se requiere de mayor supervisión.

En cuanto al objetivo general: Diseñar una propuesta de mejora en las competencias laborales para orientar la calidad de servicio al cliente en Financiera Crediscotia, según Lombana, Cabeza, Castrillón y Zapata (2014) el enfoque funcional diagnostica las múltiples relaciones que existen en las organizaciones entre resultados y habilidades. Mientras que para Pinilla (201) el enfoque constructivista considera las relaciones mutuas y las acciones entre los diversos grupos y su entorno, incluido en situaciones de trabajo y de capacitación. Al respecto en la investigación efectuada en Financiera Crediscotia Sullana se ha propuesto motivar a los colaboradores a fin de que estos desarrollen una mayor pro actividad y empatía en la atención a los clientes, así como para afrontar las dificultades que las labores diarias presentan. Estas estrategias motivacionales también promoverán el compromiso de los colaboradores con la empresa.

Mientras que en el contexto local se tiene a Castillo (2015) con la tesis *Diagnóstico de la calidad de servicio en la atención a las quejas y reclamos de clientes con tarjetas de crédito en el BBVA Continental de Sullana* de la Universidad Nacional de Piura, el cual concluye que los colaboradores que tienen que ver con las tarjetas de crédito no se encuentran en su totalidad capacitados para solucionar dudas e inquietudes de los usuarios sobre el sistema de pago del BBVA Continental. En este contexto en la investigación realizada se ha propuesto desarrollar cursos y talleres presenciales con el objetivo de desarrollar las habilidades y destrezas prácticas de los colaboradores de la empresa. Finalmente, de acuerdo a López, Benedito y León (2016) la competencia es el resultado de una compleja dependencia de atributos, como son conocimientos, actitudes, valores y habilidades, requeridos para el desempeño laboral. Por ello, en la presente tesis se propuso

potenciar los conocimientos de gestión y los conocimientos técnicos de los colaboradores para la mejor ejecución de las actividades, asimismo, fomentar el aprendizaje continuo de los colaboradores, orientándolos a brindar un servicio de calidad a los clientes.

V. CONCLUSIONES

1. En cuanto a la competencia del saber en los colaboradores de Financiera Crediscotia, se evidenció que el personal requiere contar con mayores conocimientos de gestión y conocimientos técnicos para la mejor ejecución de las actividades. De otra parte, la empresa no fomenta el aprendizaje continuo de los colaboradores, por tanto, este no es aplicado por los colaboradores en la realización de sus labores.
2. Con respecto a la competencia del hacer, en Crediscotia Agencia Sullana, no existe una práctica habitual de evaluación de las habilidades operativas de los colaboradores. Asimismo, la empresa no valora adecuadamente la experiencia de los colaboradores durante los procesos de selección, evaluación, ascensos, rotaciones. Tampoco existe un conocimiento pleno de los objetivos de la empresa por parte de los colaboradores, siendo que estos no siempre son alcanzados por ellos.
3. En lo que concierne a la competencia del ser en los colaboradores de la Financiera Crediscotia, se requiere de mayor pro actividad y empatía en la atención a los clientes, así como capacidad de iniciativa y para resolver problemas de índole laboral. Asimismo, no todos los trabajadores se encuentran de acuerdo con las estrategias de motivación desarrolladas por la empresa como tampoco consideran que el compromiso laboral sea compartido por todos los colaboradores.
4. En cuanto a la calidad del servicio en Financiera Crediscotia Agencia Sullana, los clientes no manifiestan un consenso respecto a la modernidad de los equipos empleados en la empresa. Sin embargo, sí consideran que el personal mantiene una apariencia impecable, asimismo valoran positivamente la disponibilidad de folletos, afiches, comprobantes y formularios de diseño agradable. Por otra parte, los clientes no consideran que Financiera Crediscotia Sullana cumple con el servicio que promete, no demostrando además un sincero interés en resolver los problemas del usuario, asimismo la percepción es desfavorable en cuanto a la prontitud con que el personal de la empresa atiende a los clientes y el deseo que manifiesta por ayudarlos.

5. Luego de realizada la investigación, se propusieron entre las principales estrategias: potenciar los conocimientos de gestión y los conocimientos técnicos de los colaboradores, desarrollar las habilidades operativas de los colaboradores para brindar una atención de calidad a los clientes y motivar a los colaboradores a fin de que estos desarrollen una mayor pro actividad y empatía en la atención a los clientes.

VI. RECOMENDACIONES

1. Potenciar los conocimientos de gestión y los conocimientos técnicos de los colaboradores para la mejor ejecución de las actividades, asimismo la empresa debe fomentar el aprendizaje continuo de los colaboradores.
2. Desarrollar las habilidades operativas de los colaboradores para brindar una atención de calidad a los clientes. Asimismo, es necesario que se valore la experiencia de los colaboradores durante los procesos de selección, evaluación, ascensos, rotaciones.
3. Motivar a los colaboradores a fin de que estos desarrollen una mayor pro actividad y empatía en la atención a los clientes, así como para afrontar las dificultades que las labores diarias presentan y para el cumplimiento de los objetivos asignados. Estas estrategias motivacionales también deben promover el compromiso de los colaboradores con la empresa.
4. Considerar la renovación de equipos, previa evaluación de la obsolescencia de los mismos, a fin de brindar un mejor servicio a los clientes.
5. Capacitar al personal en estrategias de atención al cliente, a fin de mejorar sus competencias en el trato al cliente, empatía, disponibilidad actitudinal, agilidad en la atención,
6. Aplicar la propuesta de mejora en las competencias laborales para orientar la calidad que se adjunta a la presente investigación, asimismo monitorear los avances y progresos en la misma.

VII. PROPUESTA

1. Objetivo

Diseñar una propuesta de mejora en las competencias laborales para orientar la calidad de servicio al cliente en Financiera Crediscotia Sullana 2019.

2. Estrategias

A. Estrategias para mejorar las competencias del SABER en Financiera Crediscotia Sullana

Potenciar los conocimientos de gestión y los conocimientos técnicos de los colaboradores para la mejor ejecución de las actividades, asimismo, fomentar el aprendizaje continuo de los colaboradores.

- Tácticas
 - Evaluar la necesidad de capacitación específica por cargos ocupacionales que desempeñan los trabajadores de Financiera Crediscotia Sullana.
 - Realizar cursos y talleres presenciales donde se les imparta conocimientos de gestión y conocimientos técnicos a los colaboradores de la empresa.
 - Promover el uso de cursos on line propios o a través de plataformas MOOC gratuitas de diversas organizaciones internacionales, en temas específicos determinados en evaluación de competencias previa.
 - Capacitar a los colaboradores del área comercial a efecto de que fortalezcan sus competencias personales y laborales para una mejor atención a los clientes.

- Plazos

Tácticas	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Capacitación específica por cargos												
Taller presencial												
Cursos on line												
Capacitaciones para fortalecer competencias personales												

- Responsable
 - Gerente Zonal de la empresa con sede en Sullana
 - Jefe de Recursos Humanos de la empresa
- Indicadores de control
 - Evaluaciones de necesidades de capacitación por cargos ocupacionales realizadas.
 - Cursos y talleres presenciales desarrollados en cuanto a conocimientos de gestión y conocimientos técnicos para los colaboradores de la empresa.
 - Cursos on line propios o de plataformas MOOC gratuitas llevados y aprobados por el personal de la empresa, relacionados a sus competencias.
 - Competencias personales y laborales que se logran fortalecer en los colaboradores.

- Presupuesto

Tácticas	Bienes y/o servicios	Costo
1.- Evaluar la necesidad de capacitación específica por cargos ocupacionales que desempeñan los trabajadores de Financiera Crediscotia Sullana.	<ul style="list-style-type: none"> • Pago de honorarios • Lapiceros (50 unid) • Papel bond A4 (1 millar) 	S/ 650.00 S/ 25.00 S/ 25.00
2.- Realizar cursos y talleres presenciales donde se les imparta conocimientos de gestión y conocimientos técnicos a los colaboradores de la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> • Pago de Honorarios • Folletos de Inducción • Material 	S/.650.00 S/. 480.00 S/. 60.00
3.- Promover el uso de cursos on line propios, en temas específicos determinados en evaluación de competencias previa.	<ul style="list-style-type: none"> • Plataforma de Universidad Scotiabank. 	S/ 0.00
4. Capacitar a los colaboradores del área comercial a efecto de que fortalezcan sus competencias personales y laborales para una mejor atención a los clientes.	<ul style="list-style-type: none"> • Dinámicas para fortalecer habilidades de atención al cliente. • Charlas 	S/ 0.00 S/ 0.00
TOTAL		S/ 1,890.00

B. Estrategias para mejorar las competencias del HACER en Financiera Crediscotia Sullana

Desarrollar las habilidades operativas de los colaboradores para brindar una atención de calidad a los clientes.

- Tácticas
 - Desarrollar cursos y talleres presenciales con el objetivo de desarrollar las habilidades y destrezas prácticas de los colaboradores de la empresa.
- Plazos

Tácticas	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Desarrollo curso taller												

- Responsable
 - Gerente Zonal de la empresa con sede en Sullana
 - Jefe de Recursos Humanos de la empresa
- Presupuesto

Tácticas	Bienes y/o servicios	Costo
1.-Desarrollar cursos y talleres presenciales con el objetivo de desarrollar las habilidades y destrezas prácticas de los colaboradores de la empresa.	• Pago de honorarios	S/ 650.00
	• Folletos de inducción	S/ 480.00
	• Material	S/ 60.00
	TOTAL	S/ 1,190.00

- Indicadores de control
 - Nuevas cursos y talleres llevados a cabo.
 - Habilidades y destrezas prácticas adquiridas por los colaboradores de Financiera Crediscotia Sullana.

C. Estrategias para mejorar las competencias del SER en Financiera Crediscotia Sullana

Motivar a los colaboradores a fin de que estos desarrollen una mayor pro actividad y empatía en la atención a los clientes, así como para afrontar las dificultades que las labores diarias presentan Estas estrategias motivacionales también deben promover el compromiso de los colaboradores con la empresa.

- Tácticas
 - Desarrollar talleres de coaching in house para los trabajadores de Financiera Crediscotia Sullana.
 - Realizar campañas de sensibilización para mejorar la actitud de servicio de los colaboradores.
 - Realizar reconocimientos públicos a los colaboradores que demuestren una evolución positiva en sus actitudes frente a los compañeros y a los clientes.
- Plazos

Tácticas	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Taller de coaching semestral												
Campañas de sensibilización												
Reconocimientos mensuales												

- Responsable
 - Gerente Zonal de la empresa con sede en Sullana
 - Jefe de Recursos Humanos de la empresa.

- Presupuesto

Tácticas	Bienes y/o servicios	Costo
1.- Desarrollar talleres de coaching in house para los trabajadores de Financiera Crediscotia Sullana.	<ul style="list-style-type: none"> • Pago de honorarios 	S/ 650.00
2.- Realizar campañas de sensibilización para mejorar la actitud de servicio de los colaboradores.	<ul style="list-style-type: none"> • Dinámicas para fortalecer habilidades de empatía. 	S/.0.00
3.- Realizar reconocimientos públicos a los colaboradores que demuestren una evolución positiva en sus actitudes frente a los compañeros y a los clientes.	<ul style="list-style-type: none"> • Convocar una vez a la semana (lunes) a una reunión para dar a conocer los avances tanto de metas como de calidad al cierre de la semana. 	S/ 0.00
TOTAL		S/ 650.00

- Indicadores de control
 - Talleres de coaching realizados
 - Colaboradores sensibilizados logrando un desempeño adecuado, superando y eliminando obstáculos para sí mismo y los demás.
 - Reconocimientos públicos a colaboradores efectuados por mes.

Total, presupuesto

Estrategias	Costo
Estrategia 1	S/ 1,890.00
Estrategia 2	S/ 1,190.00
Estrategia 3	S/ 650.00
TOTAL	S/ 3,730.00

REFERENCIAS

- Arancibial, C., Leguina, A., y Espinosa, Z. (2013). *Factores determinantes en la percepcion de la imagen y calidad de servicio y sus efectos en la satisfaccion del cliente. Un caso aplicado a la banca chilena [Determining factors in the perception of image and quality of service and its effect on client satisfaction. A case applied to Chilean banking]*. Recuperado de <https://dspace.lboro.ac.uk/dspace-jspui/handle/2134/31938>
- Arias, M., y Zapata, G. (2014). *Caracterización de competencias laborales en asesores comerciales exitosos en la venta de servicios de telecomunicaciones en Colombia. Estudio de una empresa del sector. Año 2013*. Recuperado de <http://repository.lasalle.edu.co/handle/10185/16928>
- Atmowardoyo, H. (2018). Research Methods in TEFL Studies: Descriptive Research, Case Study, Error Analysis, and R y D. *Journal of Language Teaching and Research; London*, 9(1), 197-204. <http://dx.doi.org/10.17507/jltr.0901.25>
- Behar, R. (2013). *Metodología de la investigación*.
- Bermejo, S. (2017). Alineamiento de las competencias laborales desde un enfoque sistémico. *Retos de la Dirección*, 11(1), 60-81.
- Brito, A. (2015). Guía para la elaboración, corrección y asesoramiento de trabajos de investigación. *San Tomé: Universidad Nacional Experimental Politécnica de la Fuerza Armada Bolivariana*. Recuperado el 3 de agosto de 2016.
- Carhuachín, I. (2018). *GESTIÓN POR COMPETENCIAS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DEL TALENTO HUMANO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE OTUZCO–LA LIBERTAD, 2018*.

- Castillo, A. (2015). Diagnostico de la calidad de servicio en la atención a las quejas y reclamos de clientes con tarjetas de crédito en el BBVA Continental de Sullana. *Universidad Nacional de Piura / UNP*. Recuperado de <http://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/234>
- Castro, Ch. (2017). “Implementación de registros en la mejora del desempeño laboral de las enfermeras subjefes del servicio de medicina interna 6°C del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins. Lima,2013-2016”. *Repositorio institucional – UNAC*. Recuperado de <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/UNAC/3387>
- Cedeño, M., Venegas, M., Magaña, R., y Ruiz, N. (2009). Valoración de la Clase de Educación Física por Estudiantes de Sexto Grado de Primarias Públicas Estatales de la Ciudad de Colima, México. *Educación Física y Ciencia; Ensenada*, 11, 153-171.
- Clasificadores Presupuestarios. (2018). Recuperado 20 de mayo de 2018, de <https://www.mef.gob.pe/es/clasificadores-presupuestarios> website: <https://www.mef.gob.pe/es/clasificadores-presupuestarios>
- Dağdeler, K., Meral, E., y Sözbilir, M. (2018). Researchers’ Perceptions of Scientific Research and Educational Research 1. *Cumhuriyet International Journal of Education; Sivas*, 7(2), 102-120. <http://dx.doi.org/10.30703/cije.351470>
- Daza, H. (2013). Análisis de la medición de calidad en los servicios hoteleros. *Criterio Libre*, 11(19), 263-280.
- De Pedro, P. E. (2015). *La calidad de servicio bancario: Una escala de medición*.
- Díaz, M. (2015). Estudio de los modelos de competencias profesionales de enfoque cognitivo-motivacional. *Universidad de Piura*. Recuperado de <https://pirhua.udep.edu.pe/handle/11042/2214>
- Fernandez, M. (2017). Metodología Para El Estudio De La Comarca De Mérida. Selección

- De La Muestra De Población Y Obtención De Datos Sociolingüísticos. *Tonos Digital; Murcia*, (33), 1-31.
- Gallardo, G. (2017). *Carga mental y el desempeño laboral en los trabajadores de una empresa industrial ubicada en Quito*. Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/14732>
- Gómez, R. (2015). Las competencias profesionales. *Revista Mexicana de Anestesiología*, 38(1), 49-55.
- González, A. (2015). Evaluación De La Calidad Del Servicio Percibida En Entidades Bancarias a Través De La Escala Servqual/Evaluation of Perceived Service Quality in Banks Using the Servqual Scale. *Ciencia e Ingeniería Neogranadina: Science and Engineering Neogranadina; Bogotá*, 25(1), 113-135.
- Hernandez, C., y Holguín, A. (2018). Gestión del talento humano y su influencia en las competencias laborales de los colaboradores de la empresa GREEN PROJECT SAC huamachuco I semestre 2018. *Universidad Privada Antenor Orrego - UPAO*. Recuperado de <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/4300>
- Herrera, S. (2015). " *COMPETENCIAS LABORALES EN LOS COLABORADORES DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS DE BIMBO CENTROAMÉRICA, AGENCIA HUEHUETENANGO*.
- Huaman, E. (2017). TRABAJO EN EQUIPO Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LAS POLLERÍAS EL VIAJERO EN EL DEPARTAMENTO DE HUÁNUCO - PROVINCIA DE HUÁNUCO - 2017. *Universidad de Huánuco*. Recuperado de <http://localhost:8080/xmlui/handle/123456789/603>
- Iparraguirre, J. (2016). *La calidad de servicio de los agentes Multired y la satisfacción de los clientes del Banco de la Nación de la Región Tacna, año 2015*.

- Ivey, J. (2016). Is Descriptive Research Worth Doing? *Pediatric Nursing; Pitman*, 42(4), 189.
- Jara, G., y Cruz, A. (2016). Análisis bibliográfico sobre competencias profesionales desde el enfoque de la psicología organizacional. *Universidad de Piura*. Recuperado de <https://pirhua.udep.edu.pe/handle/11042/2487>
- Lombana, J., Cabeza, L., Castrillón, J., y Zapata, Á. (2014). Formación en competencias gerenciales. Una mirada desde los fundamentos filosóficos de la administración. *Estudios Gerenciales*, 30(132), 301-313. <https://doi.org/10.1016/j.estger.2014.01.017>
- López, C., Benedito, V., y León, M. (2016). El Enfoque de Competencias en la Formación Universitaria y su Impacto en la Evaluación: La Perspectiva de un Grupo de Profesionales Expertos en Pedagogía. *Formación universitaria*, 9(4), 11-22. <https://doi.org/10.4067/S0718-50062016000400003>
- Luna, I., y Villalva, T. (2018). *La calidad de los servicios en la cooperativa de ahorro y crédito a través del modelo Servqual*. Recuperado de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/27979>
- Mariño, M., Rodríguez, A., y Rubio, A. (2015). ¿Cómo influye el capital humano en la calidad de servicio? Una aplicación al sector bancario andorrano/How does human capital influence service quality? An application to the Andorran banking sector. *Revista Española de Financiación y Contabilidad; Abingdon*, 44(2), 146-179.
- Martínez, O., Cegueda, B., Romerol, Q., Galarza, P., y Rosales, T. (2015). Competencia laboral de la enfermera en la valoración por patrones funcionales de salud. *Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 23(1), 3-8.
- Martínez, R. (2015). *Diseño de perfiles de competencias para los puestos claves del*

- proceso de cirugía cardíaca en el Cardiocentro «“Ernesto Che Guevara”»*
(Thesis, Universidad Central «Marta Abreu» de Las Villas). Recuperado de
<http://dspace.uclv.edu.cu:8089/xmlui/handle/123456789/5480>
- Matsumoto, N. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Revista Perspectivas*, (34), 181-209.
- Mendoza, O. (2018). Competencias laborales en los trabajadores administrativos de la empresa grupo vital, 2017. *Universidad Inca Garcilaso de la Vega*. Recuperado de
<http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/2374>
- Murillo, M. (2018). *Estudio de las competencias genéricas de los Ingenieros de Sistemas y Computación de la Universidad Nacional de Colombia egresados del 2000 al 2010*
(Masters, Universidad Nacional de Colombia - Sede Bogotá). Recuperado de
<http://www.bdigital.unal.edu.co/69886/>
- Paredes, P. (2017). Aplicación de los medios tecnológicos y el fortalecimiento de las competencias profesionales en los estudiantes de la Escuela Profesional de Turismo - Facultad de Ciencias Administrativas - Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2016. *Repositorio de Tesis - UNMSM*. Recuperado de
<http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/6092>
- Perez, P. (2014). Selección de personal por competencias en las empresas de servicios. *Aglala*, 5(1), 107-125. <https://doi.org/10.22519/22157360.703>
- Pineda, A., y Gallegos, J. (2013). La satisfacción y la calidad de servicio en Organizaciones públicas y privadas de Lima Metropolitana. *Revista de Investigación en Psicología*, 16(1), 171-190.
<https://doi.org/10.15381/rinvp.v16i1.3926>
- Pinilla, R. (2014). *Competencias en educación universitaria*. Recuperado de

<http://bibliotecadigital.univalle.edu.co/handle/10893/7562>

- Ruiz, D. (2018). Incidencia de la calidad del servicio en la satisfacción del cliente en el Banco de Crédito del Perú - Talara periodo 2017. *Universidad César Vallejo*. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/28935>
- Ruiz, R. (2015). Relación de la calidad de servicio y satisfacción de los clientes del Banco Financiero del Perú agencia El Tambo-2014. *Universidad Nacional del Centro del Perú*. Recuperado de <http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/UNCP/3835>
- Sierra, N. (2014). Análisis del impacto del tamaño de los activos en la cuenta de resultados mediante la utilización de espacios de fase y análisis de recurrencia. *Contaduría Universidad de Antioquia; Medellín*, (65), 69-103.
- Talebzadeh, S. (2016). The Importance of Market Research. *Slogan; Karachi*, 21(1), 27-28.
- Tuttle, D., y Sensenig, R. (2018). Strength Begins with Science and Technology. *Military Intelligence Professional Bulletin; Ft. Huachuca*, 44(1), 25-30.
- Valdiviezo, C. (2017). Calidad de servicio y satisfacción del cliente en el área de operaciones del Banco de Crédito del Perú, Agencia Piura 2016. *Universidad Nacional de Piura / UNP*. Recuperado de <http://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/1215>
- Véliz, M., Jorna, C., y Berra, S. (2016). Consideraciones sobre los enfoques, definiciones y tendencias de las competencias profesionales. *Educación Médica Superior*, 30(2), 0-0.
- Zapata, G. (2014). Application of structural equation and servqual in a health service. *DYNA*, 81(186), 166-174. <https://doi.org/10.15446/dyna.v81n186.39803>

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia.

TÍTULO	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	MÉTODO
"Competencias laborales para orientar la calidad de servicio al cliente en Financiera Crediscotia Sullana 2019"	Pregunta general ¿De qué manera una propuesta de mejora en las competencias laborales puede orientar la calidad de servicio al cliente en Financiera Crediscotia Sullana 2019?	Objetivo General Diseñar una propuesta de mejora en las competencias laborales para orientar la calidad de servicio al cliente en Financiera Crediscotia Sullana 2019.	Diseño de la Investigación: Descriptivo -Tipo de Investigación Investigación Aplicada o de Campo. Transeccional – Transversal -Enfoque: cuali cuantitativo. Población: 32 colaboradores y jefes y 15301 clientes. -Muestra: Censal en el caso de colaboradores y 194 en el caso de clientes. -Técnica: Encuesta, entrevista -Instrumento: Cuestionario, guía de entrevista.
	Preguntas específicas ¿Qué características presenta la competencia del saber los colaboradores de la Financiera Crediscotia? ¿Cómo se presenta la competencia del hacer en los colaboradores de la Financiera Crediscotia? ¿Cuáles son las características de la competencia del ser en los colaboradores de la Financiera	Objetivos Específicos Determinar las características que presenta la competencia del saber en los colaboradores de la Financiera Crediscotia Describir cómo se presenta la competencia del hacer en los colaboradores de la Financiera Crediscotia Identificar las características de la competencia del ser en los	

	<p>Crediscotia?</p> <p>¿Qué características presenta la calidad del servicio en Financiera Crediscotia?</p>	<p>colaboradores de la Financiera Crediscotia</p> <p>Determinar las características que presenta la calidad del servicio en Financiera Crediscotia.</p>	<p>-Método de análisis: Para realizar el análisis estadístico de los datos obtenidos se hizo uso del software estadístico SPSS versión 24.</p>
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Elaboración propia

Anexo 02: Encuesta a los colaboradores



Encuesta a colaboradores de Financiera Crediscotia Sullana

Este cuestionario está destinado a recopilar información que será necesaria como sustento de la investigación "Competencias laborales para orientar la calidad de servicio al cliente en Financiera Crediscotia Sullana 2019", se solicita su colaboración para la realización de la presente encuesta, por lo que se le agradece complete todo el cuestionario el cual tiene un carácter confidencial.

Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con un aspa (x) la alternativa que Ud. crea conveniente según la escala que se presenta a continuación. Muchas gracias.

Escala de medición consta:

(5) TOTALMENTE DE ACUERDO - (4) DE ACUERDO - (3) NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO - (2) EN DESACUERDO - (1) TOTALMENTE EN DESACUERDO

PREGUNTAS	T.A	A	I	D	TD
	5	4	3	2	1
Conocimientos de gestión					
1. El personal responsable de la sucursal aplica conocimientos de gestión en la dirección del equipo de trabajo.					
2. Es necesario que el personal en general adquiera mayores conocimientos de gestión para la mejor ejecución de las actividades					
Conocimientos técnicos					
3. Los conocimientos técnicos del personal son suficientes para el logro de los objetivos comerciales y de crecimiento de la sucursal					
4. Los conocimientos técnicos del personal garantizan un servicio de calidad a los clientes					
Aprendizaje continuo					
5. En Crediscotia agencia Sullana se fomenta el aprendizaje continuo de los colaboradores					
6. Los colaboradores aplican el aprendizaje continuo en la realización de sus labores					
Habilidades operativas					
7. En Crediscotia se evalúa de forma continua las habilidades operativas de los colaboradores.					
8. Las habilidades operativas de los colaboradores son					

suficientes para dar una atención de calidad a los clientes					
Experiencia					
9. En Crediscotia agencia Sullana se valora la experiencia de los colaboradores durante los procesos de selección, evaluación, ascensos, rotaciones.					
PREGUNTAS	T.A	A	I	D	TD
	5	4	3	2	1
10. En general el personal tiene la experiencia necesaria para lograr con éxito los objetivos de la sucursal, satisfaciendo a los requerimientos de los clientes					
Orientación al logro					
11. El personal conoce plenamente los objetivos de Crediscotia agencia Sullana					
12. Los colaboradores de su área logran regularmente los objetivos establecidos por Crediscotia agencia Sullana					
Actitudes personales					
13. Los colaboradores de Crediscotia agencia Sullana demuestran pro actividad y empatía en la atención a los clientes					
14. En general los colaboradores de su área tienen capacidad de iniciativa y para resolver problemas de índole laboral					
Trabajo en equipo					
15. En su área de trabajo se evidencia la práctica continua de trabajo en equipo					
16. La empresa motiva eficazmente el trabajo en equipo para el logro de objetivos					
Compromiso corporativo					
17. Los colaboradores demuestran su compromiso con la empresa durante el desarrollo de sus labores.					
18. Los jefes de Crediscotia agencia Sullana fomentan el compromiso de los colaboradores.					

I. INFORMACIÓN GENERAL

A. Género

Femenino	
Masculino	

B. Edad

C. Tiempo de servicio

Año	
Meses	

Área en la que se desempeña:

Anexo 03: Encuesta a clientes



Encuesta a clientes de Crediscotia Sullana

Este cuestionario está destinado a recopilar información que será necesaria como sustento de la investigación "Competencias laborales para orientar la calidad de servicio al cliente en Financiera Crediscotia Sullana 2019". Solicito su colaboración para la realización de la presente encuesta, por lo que se le agradece complete todo el cuestionario el cual tiene un carácter confidencial.

Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con un aspa (x) la alternativa que Ud. crea conveniente según la escala que se presenta a continuación. Muchas gracias.

Escala de medición consta:

(5) TOTALMENTE DE ACUERDO - (4) DE ACUERDO - (3) NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO - (2) EN DESACUERDO - (1) TOTALMENTE EN DESACUERDO

N°	PREGUNTAS	T.A	A	I	D	TD
		5	4	3	2	1
	Elementos Tangibles					
1	Financiera Crediscotia Sullana cuenta con equipos de aspecto moderno.					
2	Financiera Crediscotia Sullana tiene instalaciones visualmente agradables.					
3	Financiera Crediscotia Sullana cuenta con personal de apariencia impecable.					
4	Financiera Crediscotia Sullana cuenta con folletos, afiches, comprobantes y formularios de diseño agradable.					
	Fiabilidad					
5	Financiera Crediscotia Sullana cumple con el servicio que promete.					
6	El personal de Financiera Crediscotia Sullana muestra sincero interés en resolver los problemas del usuario.					
7	Financiera Crediscotia Sullana realiza las cosas bien en la primera oportunidad.					

	Capacidad de respuesta					
8	El personal de Financiera Crediscotia Sullana siempre brinda una atención con prontitud a los usuarios.					
9	El personal de Financiera Crediscotia Sullana siempre se muestra deseoso de ayudar a los usuarios.					
10	El personal de Financiera Crediscotia Sullana siempre tiene tiempo disponible para atender las consultas de los usuarios.					
N°	PREGUNTAS	T.A	A	I	D	TD
		5	4	3	2	1
11	Financiera Crediscotia Sullana atiende a los usuarios de forma ágil y eficiente.					
	Confianza					
12	El comportamiento del personal de Financiera Crediscotia Sullana inspira confianza en los usuarios.					
13	Los usuarios se sienten seguros cuando realizan transacciones en ventanilla Financiera Crediscotia Sullana					
14	El personal de Financiera Crediscotia Sullana trata siempre con cortesía a los usuarios.					
15	El personal de Financiera Crediscotia Sullana tiene el conocimiento necesario para atender las consultas de los usuarios.					
	Empatía					
16	Financiera Crediscotia Sullana brinda a los usuarios una atención personalizada.					
17	El personal de Financiera Crediscotia Sullana entiende las necesidades específicas de los usuarios.					
18	Financiera Crediscotia Sullana cuenta con suficiente personal para brindar una atención personalizada a todos usuarios.					
19	Financiera Crediscotia Sullana tiene en cuenta los intereses de los usuarios.					

II. INFORMACIÓN GENERAL

A. Género

Femenino	
Masculino	

B. Edad

C. Lugar de residencia: _____

Anexo 04: Validaciones de cuestionarios



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Francisco A. Ramos Flores con DNI N° 32982571 Magister
 en Administración y Negocios
 N° ANR: 08735, de profesión Lic. Administración
 desempeñándome actualmente como
Coordinador en
Universidad César Vallejo

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Cuestionarios

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario a colaboradores	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					/
2. Objetividad					/
3. Actualidad					/
4. Organización					/
5. Suficiencia					/
6. Intencionalidad				/	
7. Consistencia				/	
8. Coherencia					/
9. Metodología				/	


 Lic. Francisco A. Ramos Flores
 MAGISTER EN LICENCIADOS EN ADMINISTRACIÓN DEL PERÚ
 SL 47 - 4735

Cuestionario a clientes	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					✓
2. Objetividad					✓
3. Actualidad					✓
4. Organización					✓
5. Suficiencia					✓
6. Intencionalidad				✓	
7. Consistencia				✓	
8. Coherencia					✓
9. Metodología				✓	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los días del
mes de Octubre del Dos mil Diecinueve.

Mgtr. : *Francisco A. Ramos Flores*
DNI : *32782571*
Especialidad : *Lic. Pedro Vainich*
E-mail : *alvarado_ramosf@hotmail.com*

 *Francisco A. Ramos Flores*
Mgtr. *Francisco A. Ramos Flores*
COLEGIO DE LICENCIADOS EN ADMINISTRACIÓN DEL PERÚ
CLAF - 8735

“Competencias laborales para orientar la calidad de servicio al cliente en Financiera Crediscotia Sullana 2019”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
TOS DE VALIDACION		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																				100	
Relevancia	Esta expresado en conductas observables																				100	
Calidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																				96	
Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																				96	
Concisión	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																				100	



 Universidad César Vallejo
 Facultad de Educación
 Escuela de Docentes en Administración del R.R.
 ICAAP - 4732

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo Groover V. Villanueva Botrán con DNI N° 02842722 Doctor
 en Administración
 N° ANR: _____ de profesión Ing. Industrial
 desempeñándome actualmente como Docente a T.P.
 en UCV - Campus Piura

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Cuestionarios

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario a colaboradores	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					✓
2. Objetividad					✓
3. Actualidad					✓
4. Organización					✓
5. Suficiencia					✓
6. Intencionalidad					✓
7. Consistencia					✓
8. Coherencia					✓
9. Metodología					✓

Cuestionario a clientes	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					✓
2. Objetividad					✓
3. Actualidad					✓
4. Organización					✓
5. Suficiencia					✓
6. Intencionalidad					✓
7. Consistencia					✓
8. Coherencia					✓
9. Metodología					✓

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los días del mes de Octubre del Dos mil Diecinueve.



ING. GROOVER VALENTY VILLANUEVA BUTRÓN
 Ing. Industrial en Investigación de Operaciones
 C.I.P. 113341
 MAESTRIA EN ECONOMIA Y ADMINISTRACION
 DOCTORADO EN ADMINISTRACION

Mgtr. : Groover V. Villanueva Butrón
 DNI : 02842722
 Especialidad : Ingeniero Industrial
 E-mail : gvbutron@gmail.com

“Competencias laborales para orientar la calidad de servicio al cliente en Financiera Crediscotia Sullana 2019”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
PUNTOS DE VALIDACION		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																				96	
Objetividad	Esta expresado en conductas observables																				96	
Calidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																				98	
Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																				98	
Concisión	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																				98	

[illegible]

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Piura, de octubre de 2019.



ING. GREGORIO VALENTY VILLANUEVA BUTRÓN
Ing. Industrial en Investigación de Operaciones
C.I.P. 113341

MAESTRIA EN ECONOMIA Y ADMINISTRACION
DOCTORADO EN ADMINISTRACION

Mgtr.: Groover

DNI: 02842722

Cód. 028 12120
 Teléfono: 961532047

E-mail: ayvubutran@

E-mail: gyro@1704@gmail.com

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo Freddy Castillo Palacios con DNI N° 02842352 Doctor
en Ciencias Administrativas con mención en Dirección de Empresas
N° ANR: 1202520, de profesión Lic. en Ciencias Administrativas
desempeñándome actualmente como Docente TP.
en U.C.V. Piura.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Cuestionarios

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario a colaboradores	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					✓
2. Objetividad					✓
3. Actualidad					✓
4. Organización					✓
5. Suficiencia					✓
6. Intencionalidad					✓
7. Consistencia					✓
8. Coherencia					✓
9. Metodología					✓


Freddy Castillo Palacios
C.O.P. DE COLEG. N° 847

Cuestionario a clientes	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					✓
2. Objetividad					✓
3. Actualidad					✓
4. Organización					✓
5. Suficiencia					✓
6. Intencionalidad					✓
7. Consistencia					✓
8. Coherencia					✓
9. Metodología					✓

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 12 días del mes de Octubre del Dos mil Diecinueve.

Mgtr. Dr. :
DNI :
Especialidad :
E-mail :


Dr. F. M. Castillo Patacías
RUC. UNICO DE COLEG. N° 343

02842237
Administración/Investigación.
fcastillo30@hotmail.com

“Competencias laborales para orientar la calidad de servicio al cliente en Financiera Crediscotia Sullana 2019”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores		Criterios				Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
TOS DE VALIDACION		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96					
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100					
Idad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																					97				
etividad	Esta expresado en conductas observables																					97				
alidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																					97				
anización	Existe una organización lógica entre sus ítems																					97				
ciencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																					97				


 Dr. Pedro W. Castillo Palacios
 RUC: 20101041000, N° 843

[illegible]

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Piura, 2 de octubre de 2019.

Matr: Dr.

DNI: 02842237

Teléfono: 969584019

E-mail:

no: 969584019
fcastilla30@hotmail.com

ANEXO 05: Confiabilidad de cuestionarios

 UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO	FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO	ÁREA DE INVESTIGACIÓN
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------	-----------------------

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTE	:	Cornejo Alamo Graciela del Rosario
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	:	Competencias laborales para orientar la calidad de servicio al cliente en Financiera Crediscotia Sullana 2019
1.3. ESCUELA PROFESIONAL	:	Administración
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)	:	Cuestionario sobre competencias laborales
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO	:	KR-20 kuder Richardson ()
	:	Alfa de Cronbach. (X)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN	:	24-10-2019
1.7. MUESTRA APLICADA	:	10

II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	0.902
------------------------------------	--------------

III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (Ítems iniciales, ítems mejorados, eliminados, etc.)

<p>Ítems iniciales: 18</p> <p>Ítems finales: 18</p> <p>Para verificar la confiabilidad del instrumento se utilizó el índice de consistencia y coherencia interna, Alfa de Cronbach, cuyo valor de 0.902 cae en un rango de confiabilidad muy alta, lo que garantiza la aplicabilidad del instrumento.</p>

Estudiante: Graciela del Rosario Cornejo Alamo
DNI: 40632913

LEMINABANTO CERNA
LÍD. EN ESTADÍSTICA
COESPE 506

 UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO	FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO	ÁREA DE INVESTIGACIÓN
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------	-----------------------

I. DATOS INFORMATIVOS


1.1. ESTUDIANTE	:	Cornejo Alamo Graciela del Rosario
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	:	Competencias laborales para orientar la calidad de servicio al cliente en Financiera Crediscotia Sullana 2019
1.3. ESCUELA PROFESIONAL	:	Administración
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)	:	Cuestionario sobre calidad del servicio
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO	:	KR-20 kuder Richardson ()
	:	Alfa de Cronbach, (X)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN	:	24-10-2019
1.7. MUESTRA APLICADA	:	10

II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	0.927
------------------------------------	-------


III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (Ítems iniciales, ítems mejorados, eliminados, etc.)

<p>Ítems iniciales: 19</p> <p>Ítems finales: 19</p> <p>Para verificar la confiabilidad del instrumento se utilizó el índice de consistencia y coherencia interna, Alfa de Cronbach, cuyo valor de 0.927 cae en un rango de confiabilidad muy alta, lo que garantiza la aplicabilidad del instrumento.</p>


 Estudiante: Graciela del R. cornejo Alamo
 DNI : 40820913


 LEMIN ABANTO CERNA
 LIC. EN ESTADÍSTICA
 COESPE 608

Anexo 06: Guía de entrevista a gerente zonal de Financiera Crediscotia

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN	
GUÍA DE ENTREVISTA	
Aplicado Sr.: Luis Ángel Castro Aguirre	
Cargo: Gerente Zonal de Financiera Crediscotia	
Fecha: 24/10/2019	
"Competencias laborales para orientar la calidad de servicio al cliente en Financiera Crediscotia Sullana 2019"	
1	¿El personal responsable de las diversas áreas de Financiera Crediscotia Sullana aplica conocimientos de gestión en la dirección de sus equipos de trabajo? Claro que Si. Vital la dirección, seguimiento y Control. <ul style="list-style-type: none"> ✓ Gestión en dirección de Riesgos: Identifica los posibles problemas que se presentan en la morosidad, controla y minimiza este indicador. ✓ Gestión de Calidad de Servicio: Se encuentran los protocolos y actividades que determinan el nivel del servicio brindado. ✓ Gestión del Tiempo: es establecer las secuencias y pasos a seguir de las actividades según cronograma. ✓ Gestión de RRHH: Proceso a conducción, gestión y organización del equipo. Asignar roles y tareas.
2	¿Cree usted que los conocimientos técnicos del personal garantizan un servicio de calidad a los clientes? ¿Por qué? Correcto. Si garantizan, ya que tenemos protocolos y personal calificado para ofrecer un servicio de calidad. Nuestro Equipo, está constantemente capacitado para mejorar los niveles de calidad.
3	¿De qué forma se promueve el aprendizaje continuo en Financiera Crediscotia Sullana? Tenemos Cursos Virtuales y Gratuitos, con certificación de la Universidad Scotiabank. Dichas certificaciones, pasan hacer parte curriculum personal. Lo que motivo a coger cursos de acuerdo a su posición u otras áreas. Es una plataforma virtual que agrupa y organiza toda la oferta de aprendizaje disponible en la organización y promueve el desarrollo continuo. Este espacio dinámico, se irá actualizando y evolucionando de acuerdo a las necesidades de nuestros colaboradores y las exigencias de nuestro entorno.

4	<p>¿Qué mecanismos de evaluación de las habilidades operativas de los colaboradores se aplica en Financiera Crediscotia Sullana?</p> <p>Como organización, utilizamos Encuestas, cuestionarios y Baterías de preguntas.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Encuestas: nos permite recopilar información de nuestros equipos y con ello hacer mejoras o reforzar habilidades. ✓ Cuestionarios: nos permiten evaluar a nuestros equipos, actitudes, comportamientos, sensibilidad. ✓ Batería de Preguntas: Preguntas Varias que nos permiten ir más allá de lo que necesitamos saber.
5	<p>¿De qué manera se valora la experiencia de los colaboradores en Financiera Crediscotia Sullana?</p> <p>Tenemos varias categorías de Valoración a todos los Colaboradores destacados.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ BONO ANUAL POR ESCOLARIDAD: Te asignamos un bono único extraordinario de S/ 1,000 para la educación de tus hijos entre los 4 y 25 años. En caso ambos padres laboren en la institución, la madre será quien reciba dicho beneficio ✓ PRESTAMOS PERSONALES Y TARJETA DE CREDITO: Te ofrecemos a través de CrediScotia un producto descuento por planilla: Tasa: 10% - te prestamos 5 veces tu sueldo en plazo de hasta 5 años. ✓ DÍA LIBRE POR CUMPLEAÑOS: Disfruta de un día libre remunerado por tu cumpleaños dentro del mismo mes ✓ LICENCIA POR PATERNIDAD: ¡Ahora nuestros colaboradores podrán disfrutar de más tiempo para estar al lado de su familia en esta etapa especial! Desde junio 2019 nuestros colaboradores gozarán de una Licencia de Paternidad remunerada de 15 días calendarios. La licencia se contabiliza desde la fecha de nacimiento o alta de la clínica de su hijo (a) o cónyuge ✓ LICENCIA DE MATERNIDAD Y TIEMPO ADICIONAL DE LACTANCIA: Otorgamos la licencia de maternidad conforme a ley y ofrecemos durante su primer mes de 1/2 hora de lactancia adicional a la determinada por Ley. ✓ FULL DAYS: Puedes disfrutar de 2 días libres* dentro del año fiscal en curso. ✓ APPLAUSE KIDS: Reconocemos el mérito académico de tus hijos en grados de primaria (a partir del 2do. grado de primaria), secundaria y estudios superiores, que hayan quedado dentro de los 3 primeros puestos de su sección. ✓ BECA TALENTO: Programa de becas de estudio que tienen por objetivo promover el desarrollo profesional y personal de nuestros colaboradores con desempeño destacado y que demuestran pasión, responsabilidad y compromiso por su crecimiento. Este programa se realiza una vez al año en función al desempeño y otros parámetros.
6	<p>¿Qué nivel de logro de objetivos de la Financiera Crediscotia Sullana presentan los colaboradores?</p> <p>El nivel del Logro en promedio es de 98% en todas las metas asignadas como equipo. Dado que, en oportunidades, existe sobrecumplimiento y déficit en otros productos. No Obstante. Todos apuntan a lograr sus objetivos de manera que sea bien recompensados remunerativamente, las campañas internas constantes y los beneficios por lograrlos son muy atractivos.</p>

7	¿Los colaboradores de Crediscotia agencia Sullana demuestran pro actividad y empatía en la atención a los clientes?
Claro que Si. Tenemos un promedio de 95% que demuestran estos 02 atributos, dada la medición de nuestro sistema para asegurar esa satisfacción para nuestros clientes (NPS) Net Promoter System: El mismo realiza encuestas a nuestros clientes, de los cuales se realiza llamadas dirigidas a los de valor que no están satisfechos. Con ello, los llamamos y les preguntamos de forma directa que paso y de qué manera podemos solucionarlo. Mejorar es la felicidad de nuestros clientes. Con Sullana, tenemos un resultado en Promedio 95% de Satisfacción con nuestros clientes.	
8	¿Los colaboradores de las distintas áreas de Financiera Crediscotia Sullana tienen capacidad de iniciativa y de resolución de problemas de índole laboral?
Claro que SI. <ul style="list-style-type: none"> ✓ Contamos con capitanes por productos, los mismos que son responsables de superar sus metas. ✓ Tenemos encargados de áreas los mismos, que cubren a nuestros JOP y GA. Cuando están ausentes. ✓ Delegación de Funciones a personal más experimentado. 	
9	¿De qué forma Financiera Crediscotia Sullana motiva el trabajo en equipo de los colaboradores para el logro de objetivos?
CSF motiva a sus colaboradores impulsando campañas creativas como: <ul style="list-style-type: none"> • EEE Esto es Reto, superar el reto de nuestras metas, con incentivo monetario. • COPA DE TODOS, Reconoce el esfuerzo de superar las metas de los colaboradores a nivel Nacional • Cardvengers, motiva la venta de tarjetas de crédito y Línea Paralela mensual para poder superar la meta de agencia; el reconocimiento es la entrega de un Diploma + un pin Todas estas campañas nos motivan para lograr objetivos mensuales de agencia y trabajar en equipo, impulsando todos los productos que ofrecemos.	
10	¿Cómo se fomenta el compromiso de los colaboradores en Financiera Crediscotia Sullana?
<ul style="list-style-type: none"> • Metas y expectativas claras para todos • Confianza en todo el equipo y soporte de sus lideres • Realizamos actividades fuera del Trabajo, que muchas veces incluyen a la familia. • Encontrando soluciones a problemas y retroalimentación constante. • Crecimiento profesional, línea de carrera, en todo el GRUPO SBP. • Delegar funciones, de manera que van tomando experiencia en funciones asignadas. • Siempre celebramos todos los logros, por más mínimos que sean. • Incentivos por los cumplimiento de las metas asignadas. 	

Anexo 07: Informe de aplicación de entrevista a gerente zonal de Financiera Crediscotia

A continuación, se presenta el informe de los resultados de la entrevista aplicada al Gerente Zonal de Financiera Crediscotia, sr. Luis Ángel Castro Aguirre, a fin de conocer mayores detalles respecto a la variable Competencias Laborales.

En cuanto a los conocimientos de gestión aplicados por el personal responsable de las diferentes áreas de Financiera Crediscotia Sullana se tomó conocimiento que sobre todo se aplica la gestión de dirección de riesgos para determinar los potenciales problemas sobre todo relacionados con la morosidad. De otra parte, se aplica la gestión de calidad de servicio a través de protocolos pre determinados para tal fin.

En opinión del gerente, los conocimientos técnicos del personal de Financiera Crediscotia Sullana sí garantizan un servicio de calidad a los clientes, basando su respuesta en la existencia de protocolos y personal calificado para ofrecer un servicio de calidad, así como las constantes capacitaciones llevadas a cabo.

Para el caso de la promoción del aprendizaje continuo, en la empresa se brindan cursos virtuales gratuitos, con certificación de la Universidad Scotiabank, estas certificaciones son válidas para el file personal del trabajador. A través de esta plataforma se organiza toda la oferta de aprendizaje disponible en la empresa, promoviendo el desarrollo continuo del personal. Respecto a los mecanismos de evaluación de las habilidades operativas de los colaboradores, el gerente refiere que Financiera Crediscotia Sullana aplica encuestas para conocer información de los equipos, así como reforzar habilidades y actitudes.

En cuanto a forma en qué se valora la experiencia de los colaboradores en Financiera Crediscotia Sullana, el gerente manifestó que se aplican: bonos anuales por escolaridad, préstamos personales y tarjeta de crédito, día libre por cumpleaños. Asimismo, se facilita la licencia por maternidad o paternidad remunerada y tiempo adicional de lactancia, así como dos días libres dentro de un año. Finalmente se brinda el programa de

Applause Kids para promover el mérito académico de los hijos de los colaboradores en los niveles de primaria, secundaria y superior y Becas de Talento que tienen por objetivo promover el desarrollo profesional de los colaboradores con desempeño destacado.

En relación al logro de objetivos por parte de los colaboradores, el nivel del logro en promedio es de 98% en todas las metas asignadas como equipo. Dado que en ocasiones existe sobrecumplimiento y déficit en otros productos. Asimismo, el gerente refiere que Financiera Crediscotia Sullana motiva el trabajo en equipo de los colaboradores para el logro de objetivos a través de campañas como: EEE Esto es Reto, superar el reto de nuestras metas, con incentivo monetario, COPA DE TODOS que reconoce el esfuerzo de superar las metas de los colaboradores a nivel nacional y Cardvengers que motiva la venta de tarjetas de crédito y Línea Paralela mensual para poder superar la meta de agencia; entregándose un diploma y un pin a los más destacados.

Finalmente, Financiera Crediscotia Sullana fomenta el compromiso de los colaboradores a través de la delegación de funciones, de manera que van tomando experiencia en funciones asignadas y por medio de incentivos por los cumplimientos de las metas asignadas.

Anexo 08: Evidencias fotográficas



Fig. N° 1 Aplicación de entrevista a gerente zonal Financiera Crediscotia.



**Fig. N° 2 Premiación a mejores colaboradores del año - Programa Aplausos
Financiera Crediscotia.**



Fig. N° 3 Premiación a colaboradores en Campaña Cardvengers - Financiera Crediscotia.